



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

PALESTINE فلسطين

تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين

للعام 2022

أغسطس 2023



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

جدول المحتويات

4	التقديم
8	مهمة المجلس
12	المقدمة
15	أبرز التغيرات في الأداء بين العامين 2021-2022
18	مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين
21	البيانات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
37	مراقبة أداء لمقدمي الخدمات
107	مراقبة العمليات التشغيلية
110	ملحوظة خاصة بالتقرير للعام 2022
113	التوصيات العامة
115	ماذا بعد؟
116	الملحق

التقديم



كلمة رئيس مجلس الإدارة

تماشياً مع نص الفقرة 12 من المادة 24 من القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه والتي نصت على أحد مهام مجلس تنظيم قطاع المياه من حيث إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين ونشرها دوريًا، فإننا نضع هذه البيانات بين أيدي القارئ للاطلاع على جودة هذه الخدمات كأحد أعمدة الشفافية والمسائلة وتماشياً مع حقوق المواطن بالمعرفة.

بيانات هذا التقرير تغطي مجمل عمليات مراقبة الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة للعام 2022. ونحن في مجلس تنظيم قطاع المياه ندرك تماماً الصعوبات التي يواجهها مقدمي الخدمات في فلسطين من حيث شح المصادر بسبب استمرار السيطرة الإسرائيلية على معظمها والتحكم الجائر في كميات المياه المتاحة للمواطنين الفلسطينيين، وبنفس الوقت ندرك أيضاً الوضع الاقتصادي للمواطنين والصعوبات المالية التي تواجه تقديم الخدمات، ومع ذلك نفتخر باستدامة الخدمات ونفتخر بأي إنجاز انعكس في مجمل مؤشرات الأداء لدى أي من مقدمي الخدمات.

تضافر الجهود المتحققة بين الحكومة الفلسطينية ومؤسساتها ذات العلاقة وعلى رأسها سلطة المياه من جهة وبين مقدمي الخدمات والمواطنين إضافة للشركاء الدوليين في قطاع المياه كان له الفضل بأي تحسن على خدمات المياه والصرف الصحي.

تقارير الأداء تعكس عدداً من المؤشرات ذات العلاقة كالمؤشرات الفنية والمالية والجودة بناء على توافق مع سلطة المياه وإجراءات المراقبة المتبعة عالمياً، وما يتم عرضه هو جزء فقط مما يتم جمعه من بيانات والتي توفرها قاعدة البيانات لدى المجلس علماً بـأن هذه البيانات متاحة للجميع من مؤسسات محلية ودولية وطلبة وباحثين إضافة للمواطنين.

هذا هو تقرير الأداء التاسع الذي يصدر سنوياً عن المجلس والذي نأمل أن يكون أدلة إضافية لتحسين جودة الخدمات وأداة للتخطيط المستقبلي وتلبية لحاجة المواطن والباحث المعرفية. لقد توخي المجلس الدقة والموضوعية في جمع البيانات الأمر الذي لم يكن سهلاً لولا درجة الانتقاء العالية والمصداقية لدى مقدمي الخدمات والعاملين في هذه المؤسسات، فكل الشكر والتقدير لكافة العاملين في مؤسسات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين.

لا ننكر في هذا المجال الدعم الذي تقدمة الحكومة الهولندية للمجلس لتمكينه من القيام بواجبه وللسنة الرابعة على التوالي. كما لا يسعني إلا أن أتقدم بالشكر لطاقم عمل المجلس على هذا الإنجاز.

محمد عوني أبو رمضان
رئيس مجلس الإدارة



كلمة المدير التنفيذي

تشكل مجلس تنظيم قطاع المياه بقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه والذي تم تعديله عام 2019 دون أن يمس ذلك بمهام المجلس أو نشاطاته. ومن جملة المهام التي أوكلت للمجلس وكما وردت في أهداف وجوده هي مراقبة جودة خدمات المياه والصرف الصحي على مستوى الوطن من خلال عدد من المؤشرات يتم قياسها ضمن أهداف حددتها سلطة المياه الفلسطينية ضمن الاستراتيجية الوطنية للمياه.

تعمل المؤسسات والجهات ذات العلاقة من سلطة المياه الفلسطينية ومقدمي الخدمات ومجلس تنظيم قطاع المياه والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بكل إمكانياتها لضمان تحقيق الأمن المائي والمحافظة على كل قطرة مياه والحد من هدر المياه والاستعانة بكافة الوسائل التكنولوجية الحديثة لضمان الاستخدام الفعال والآمن لكافة القطاعات من خلال تحديث الاستراتيجيات الوطنية ومن خلال برامج متعددة، وإشراك القطاع الخاص، وتطوير ورفع قدرة وكفاءة العاملين في قطاع المياه في شتى المواقع، وتنفيذ برامج حماية لمصادر المياه. ومن جهته يقوم المجلس بتطور أدواته الرقابية التي تضمن الوصول للبيانات الدقيقة وتحديث آلية استقبال الشكاوى ومتابعتها وتزويد مقدمي الخدمات بأدوات الرقابة الذاتية على العمليات التشغيلية مع مؤشرات محددة للامتثال لضوابط حوكمة تقديم الخدمات.

وعليه فإن أهداف إصدار هذا التقرير تتلخص بما يلي:

- مطابقة مدى الالتزام بتحقيق الأهداف السنوية لخدمات المياه والصرف الصحي مقارنة مع الأهداف الوطنية.
- الوقوف على نقاط الضعف في الأداء ومحاولة البحث عن الأسباب والحلول.
- توفير البيانات المدققة للتخطيط وتصحيح مسار تقديم الخدمات.
- إعطاء المجال لمقدمي الخدمات من تناقل وتبادل المعلومات وفقاً لأداء كل منهم.
- ولإعطاء المواطن أحد حقوقه المتمثلة بالحق بالمعرفة والاطلاع على أداء مقدمي الخدمات.

اشتمل التقرير على مراقبة أداء 286 مقدم خدمة في الضفة الغربية وكافة مقدمي الخدمات في قطاع غزة علماً بأن من تم استثناؤهم في الضفة الغربية هم تجمعات سكانية صغيرة لم تتوفر لديها البيانات المطلوبة ويشكلون حوالي 4% من السكان فقط.

اشتمل التقرير سرد لمصادر المياه لكل مقدم خدمة وبياناتها التفصيلية إضافة للتغير في المؤشرات المالية والفنية والجودة ورضى المشتركين إضافة لمؤشر معامل إنتاجية الموظفين/العاملين ومشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي. كما اشتمل التقرير على نبذة حول مراقبة العمليات التشغيلية التي يقوم بها المجلس.

للحظ تراجع في عدد من المؤشرات خاصة المياه غير المحاسب عليها إذ ارتفعت النسبة في الضفة الغربية بقيمة 2%， وفي نفس الوقت، انخفضت النسبة في قطاع غزة بقيمة 3.74%.

كان هناك عشرة آلاف اشتراك جديد في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة خلال العام 2022 وهذا يفسر عدم ارتفاع حصة الفرد من المياه المتاحة للمواطن.

بنفس الوقت ارتفعت نسبة التحصيل في الضفة بقيمة 6% مقابل انخفاض 11% في قطاع غزة وهذا انعكاس لتراجع الحالة الاقتصادية عند المواطنين في القطاع.

إن حجم البيانات التي تم جمعها من مقدمي الخدمات هو أكبر بكثير مما يتم عرضه في هذا التقرير وهي مراجعة وبوبة ضمن قاعدة البيانات الخاصة بالمجلس والتي يمكن الوصول إليها من خلال www.wsdc.ps

إن مجلس تنظيم قطاع المياه وإن يؤكد بذلك كل الجهود للتأكد من صحة البيانات ومصداقيتها واستخدام طرق عدة للتأكد من هذه المصداقية إلا أنه قد يرد خطأً ما في أحد أو بعض البيانات لأسباب عدّة (وهذا قليل جدًا) وهذا لا يقلل من أهمية التقرير وإمكانية استخدامه من قبل مقدمي الخدمات أو الباحثين أو الجهات المانحة.

لقد بذل كادر المجلس وبالتنسيق والشراكة مع كادر سلطة المياه جهدًا كبيرًا يستحق الثناء كما أعطى مقدموا الخدمات الوقت والجهد أيضًا في إيجاد البيانات وتدقيقها ورفعها للمجلس وبجهد يستحق أيضًا الشكر والتقدير والثناء.

محمد سعيد الحميدي
المدير التنفيذي

مهمة المجلس



هدف المجلس

استناداً للقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه؛ تم تأسيس مجلس تنظيم قطاع المياه عام 2014 كجزء من برنامج إصلاح قطاع المياه في فلسطين. وهو بذلك، يمثل أحد الركائز الأساسية التي تتمتع بالشخصية المستقلة مالياً وإدارياً جنباً إلى جنب مع سلطة المياه الفلسطينية، وذلك لخلق توازن بين احتياجات وحقوق المستهلكين من جهة وبين التزامات ومصالح مقدمي الخدمات من جهة أخرى.

يهدف المجلس إلى مراقبة كل ما يتعلق بالنشاط التشغيلي لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يشمل النقل والتوزيع والاستهلاك ومعالجة وإدارة مياه الصرف الصحي؛ من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات وتوفيرها للمستهلكين بأسعار مناسبة.

ماذا نفعل لمراقبة وتطوير الأداء

للعام الثامن على التوالي، عمل المجلس جاهداً للوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، إلى أن وصل هذا العام إلى ما يزيد عن 300 مقدم خدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة.

1. أعد المجلس منذ تأسيسه مجموعة من المؤشرات الرئيسية المعتمدة دولياً لمراقبة الأداء تحتوي ما يزيد عن 50 مؤشراً، مسترشداً بالخطط الاستراتيجية التي نظمتها سلطة المياه الفلسطينية ومؤسسة المعاصفات والمقاييس الفلسطينية، بحيث تعتبر خط الأساس لقياس مدى جودة الخدمة وفعاليتها.
2. أنشأ المجلس قاعدة بيانات تمكن مقدمي الخدمات من تعبئة البيانات الضرورية، والتي تتعكس بنهاية الأمر على شكل مؤشرات يمكن تحليلها وقياسها.
3. يعتمد المجلس على منهجية التدريب أثناء العمل للحصول على البيانات اللازمة من كل مقدم خدمة، حيث يقوم فريق المجلس بالشرح التفصيلي للموظفين المختصين بتجهيز البيانات حول آلية استخدام نماذج وقاعدة البيانات، وتوضيح أهمية هذه المؤشرات وانعكاسها على تحسين الأداء.
4. يقوم المجلس بعقد ورشات عمل مع غالبية مقدمي الخدمات بهدف قراءة ومناقشة نتائج تحليل البيانات ومؤشرات الأداء المقدمة للتأكد من دقتها ومنطقية تلك البيانات قبل اعتمادها ونشرها.
5. يصدر المجلس تقريراً سنوياً لعرض نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية، ويصدر تباعاً له تقرير الأداء المقارن بحيث يقيس مدى التحسن أو التدهور في أداء مقدم الخدمة على مدار عامين متتالين.
6. يعمل المجلس بالشراكة مع المؤسسات المحلية والدولية على جمع بيانات رباعية لعدد من المؤشرات الرئيسية بهدف متابعة الأداء أولاً بأول، وتقديم التوصيات والتدخلات التي من شأنها تحسين الأداء.
7. يقدم المجلس بشكل مستمر توصياته للجهات المانحة بتوجيه المنح والمساعدات بطريقة فعالة لضمان تحسين الأداء وتحقيق مصالح جميع الأطراف المعنية.

التحديات التي تواجه عمل المجلس

يواجه المجلس العديد من التحديات التي تعيق أداء دوره الرقابي لصلاح قطاع المياه، وبالتالي تضعف من دوره ونشاطه. وفيما يلي بعض من هذه التحديات:

1. ارتفاع عدد مقدمي الخدمات الذين تم مراقبتهم مع محدودية الكادر البشري والمادي للمجلس، إذ وصل عدد مقدمي الخدمة إلى ما يزيد عن 300 مقدمة خدمة، وذلك أدى إلى صعوبة في التواصل معهم بشكل مستمر والوقوف عن كثب على نتائج الأداء من أجل تطويره.
2. التغيير المستمر من قبل مقدم الخدمة للشخص المسؤول عن تزويد وإدخال بيانات مؤشرات الأداء مما يعيق عملية الحصول على البيانات، ويطلب إجراء تدريب on-job training بشكل دائم، رغم قلة إمكانيات المجلس.
3. عدم تعاون بعض مقدمي الخدمات في تزويد البيانات للمجلس في الوقت المناسب، مما يؤخر عملية تحليل البيانات وإصدار التقارير.
4. عدم توفر بعض البيانات لدى مقدمي الخدمات، مما يضعف من عملية المراقبة وتحسين الأداء.
5. عدم متابعة تقارير المجلس والتوصيات المتربعة على البيانات يقلل من فعالية عملية المراقبة، حيث إن صلاحيات المجلس كجهة رقابية فقط، وليس له أي مسؤولية تنفيذية.

قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه

هو نظام إلكتروني يتيح إمكانية جمع البيانات المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي عن بعد وذلك عن طريق إنشاء حسابات خاصة لطاقم الخدمة المؤهل لتعبئة البيانات والتحقق منها. يتميز هذا النظام بالمونة حيث يتيح إنشاء حسابات مختلفة لمقدم الخدمة وإعطاء صلاحيات محددة لكل نوع من أنواع الحسابات. كما يساعد النظام مقدم الخدمة في التعرف على نتائج المؤشرات الخاصة به مباشرة من خلال استعراض هذه المؤشرات ومقارنتها مع سنوات سابقة أو مع المؤشرات الخاصة بمقدم خدمة آخر. يسهل هذا النظام عملية جمع البيانات لمجلس تنظيم قطاع المياه من مقدمي الخدمات، كما يساهم في عملية المراجعة والتحقق من البيانات المدخلة من قبل مقدمي الخدمات. بالإضافة إلى ذلك يساعد النظام في احتساب المؤشرات لجميع مقدمي الخدمات وعمل الرسوم البيانية المتعلقة بهذه المؤشرات وعمل تقارير ديناميكية متخصصة.

أثر المجلس على قطاع المياه

إضافة لجهود المؤسسات ذات العلاقة وعلى رأسها سلطة المياه كان للمجلس الأثر الواضح في إصلاح قطاع المياه منذ تأسيسه، ما انعكس على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي. وعليه يمكن تحديد ملامح هذا الأثر كما يلي:

1. التحسن الملحوظ في جودة البيانات التي يقوم المجلس بجمعها، دلالة على اهتمام مقدمي الخدمات بإيلاء أهمية لجودة ومصداقية هذه البيانات.
2. يعتبر المجلس حالياً المصدر الوحيد للبيانات التشغيلية لخدمات المياه والصرف الصحي في قطاع المياه، وأصبح غالبية مقدمي الخدمات يعتبرون تقارير المجلس كوثيقة مرجعية خاصة عند الحديث مع الجهات المانحة.
3. ازدياد عدد مقدمي الخدمات الذين يتوجهون إلى المجلس لمراجعة التعرفة بناء على إدراكهم للقيمة المضافة لمراجعة التعرفة وأهميتها بالوصول للاستدامة المالية للخدمات.
4. أنشأ العديد من مقدمي الخدمات أقسام خاصة بإدارة الفاقد بعد الاطلاع وفهم تفاصيل الميزان المائي وآليات خفض الفاقد.
5. ازداد الاهتمام بفحوصات جودة المياه عند العديد من مقدمي الخدمات ومتابعة نتائجها مع وزارة الصحة الفلسطينية.
6. تعزيز تعاون مجلس تنظيم قطاع المياه مع كل من مقدمي الخدمات ووزارة الصحة الفلسطينية في إطار يساعد على حل مشكلات مقدمي الخدمات المتعلقة بجودة المياه.
7. زيادة عدد الشكاوى التي يتلقاها المجلس ويعالجها، دلالة على إدراك المواطن أنه بالرغم من كون عقود التزويد بالمياه هي عقود احتكارية إلا أن المواطن باستطاعته الحصول على حقه بخدمة ذات جودة معينة.
8. ساهم المجلس في نشر الوعي البيئي والمائي وتبادل المعرفة مع المؤسسات المختلفة عبر ورشات العمل واللقاءات التي يجريها ويشارك فيها.
9. بعد المباشرة بالتدريب على مراقبة العمليات التشغيلية ازداد اهتمام مقدمي الخدمات بموضوع الرقابة الذاتية وهذا ما يسعى المجلس لتفويته وتبنيه عند مقدمي الخدمات.
10. رفع كفاءة عدد كبير من موظفي مقدمي الخدمات وتحسين مهاراتهم التحليلية والمالية وقدراتهم على تدقيق وتحليل البيانات وتصميم ومراجعة تعرفة الخدمات على أساس علمية وإدارية واضحة.
11. ساهمت نشاطات وفعاليات المجلس في تحول مفهوم خدمات المياه والصرف الصحي من عملية ميكانيكية لضخ وتزويد المياه وجمع ومعالجة الصرف الصحي، إلى مفهوم العملية الإدارية والمالية والتشغيلية المتكاملة وارتباط التنمية المجتمعية بسلامة وديومة قطاع المياه كقطاع معقد وشامل.
12. ساهم المجلس في رفع المستوى العلمي والأكاديمي عبر مساعدة عدد من طلاب الماجستير والدكتوراه في الجامعات المختلفة في استكمال أبحاثهم والتعليق عليها من قبل المختصين في المجلس.

المقدمة

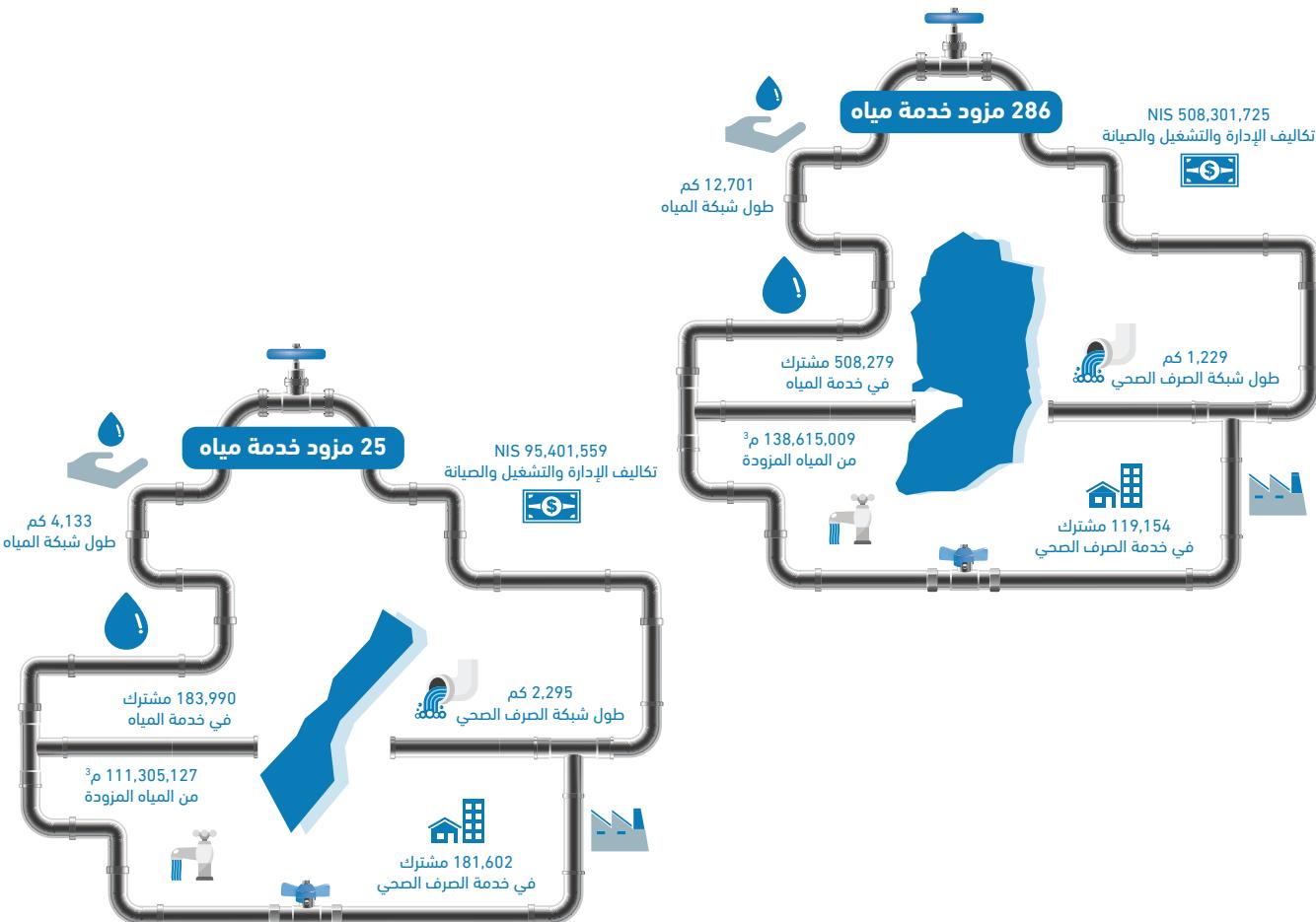


إن تقرير مراقبة الأداء يهدف إلى قياس وتحليل مؤشرات الأداء السنوية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، كما يمثل مرجعاً أساسياً للنظر في خطة إصلاح قطاع المياه في فلسطين، إذ أنه يقيس مدى استفادة الهيئات المحلية في رفع جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وفقاً لمؤشرات قياس معتمدة عالمياً، وبالتالي يعكس أثر الجهد المبذول على مستوى الحكومة والمانحين للدفع بعجلة إصلاح قطاع المياه، من أجل تثبيت قواعد متينة تمكن جميع الأطراف من تحقيق الهدف الأساسي وهو تقديم خدمة ذات جودة عالية وبأسعار مناسبة قادرة للدفع من قبل المستهلكين.

في هذا التقرير، يعكس مجلس تنظيم قطاع المياه نتائج مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2022، والبالغ عددهم 286 مقدم خدمة في الضفة الغربية و25 مقدم خدمة في قطاع غزة، موزعين ما بين مجالس خدمات مشتركة وجمعيات مياه وبلديات ومجالس قروية ومصالح مياه وقطاع خاص، تزود الخدمة بشكل متواصل طوال العام وفقاً للمعايير الدولية والعالمية.

بالنظر إلى النتائج المباشرة، يمكننا القول بأن ما نسبته 94% من عدد السكان في الضفة الغربية موصولون بشبكة مياه، وحوالي 3% تم خدمتهم عبر الصهاريج من طرف مقدمي الخدمة، بينما تعتمد بعض التجمعات على الصهاريج الخاصة لخدمة المياه ليكون حوالي 97% من سكان الضفة الغربية و90% من عدد السكان في قطاع غزة يستفيدون من خدمة المياه، وأن ما نسبته 35% من عدد السكان في الضفة الغربية و80% من عدد السكان في قطاع غزة يستفيدون من خدمة الصرف الصحي، ما يعني أن الغالبية العظمى من عدد السكان في فلسطين يتم خدمتهم بخدمة المياه.

يعطي الشكل أدناه لمحة سريعة على بعض الإحصائيات المتعلقة بتقديم خدمة المياه، تعكس الجهد المبذول في تقديم الخدمات.



تجدر الإشارة هنا، أن هذا التقرير ليس تقرير تدقيق كتقرير مدقق الحسابات، وإنما يقوم المجلس بتحليل مؤشرات الأداء وفقاً للبيانات التي تم تزويدها من قبل مقدمي الخدمات، معتمداً بذلك على منهجية التدريب أثناء العمل للحصول على البيانات اللازمة، بحيث يتم الشرح التفصيلي للموظف المكلف لدى مقدم الخدمة بتجهيز بيانات مؤشرات الأداء ومن ثم يقوم المجلس بمراجعةها والمتابعة المستمرة مع موظفي مقدم الخدمة للحصول على أدق النتائج والبيانات.

يعتمد المجلس في قراءة قيم مؤشرات الأداء على تقديم الإيضاحات المتعلقة بالمؤشر مقارنة بالمعايير المرجعية المتفق عليها مع مؤسسة المعايير والمقييس الفلسطينية وسلطة المياه الفلسطينية، وكذلك تقديم التفسيرات حول القيم الشاذة التي قد تظهر في بعض المؤشرات لبعض مقدمي الخدمات.

ومن الجدير ذكره؛ أن هذا التقرير يشمل مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في قطاع غزة علماً بأن المياه المزودة غير صالحة للشرب وفقاً لمواصفات منظمة الصحة العالمية، وعليه يتم قياس المؤشرات لأغراض توضيح العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدمي الخدمات.

خلاصة القول، بعد المراجعة التحليلية لبيانات مؤشرات الأداء للعام 2022 ومقارنتها بالأعوام السابقة، هناك تحسن ملحوظ في الأداء العام لمقدمي الخدمات وأن الهدف المنشود للمجلس ضمن خطة إطلاق قطاع المياه يأتي ثماره عاماً بعد عام، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها: النشاط الدؤوب للمجلس والذي فرض حضوره بشكل أقوى نتيجة ثقة المانحين بدوره المنشود وفقاً للقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014، وكذلك تعاون مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة بتقديم بياناتهم للمجلس انطلاقاً من احساسهم بأهمية ومسؤولية المجلس في تطوير وتحسين الأداء.

أبرز التغيرات في الأداء بين العامين 2021 - 2022



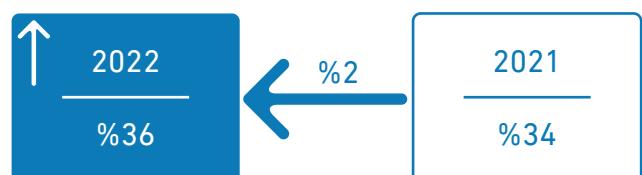
الضفة الغربية

تبين الأرقام عدم وجود فروقات كبيرة بين العامين 2021-2022، لكن تدل على استمرارية مقدمي الخدمة في تلبية احتياجات المستهلكين من المياه. ويمكن القول بأن هناك زيادة ملحوظة في نسبة التحصيل بقيمة حوالي 29 مليون شيك، وهذا يسهم في تطوير الخدمة واستمراريتها.

انخفاض كمية المياه المشتراء من دائرة مياه الضفة الغربية



ارتفاع طفيف في نسبة المياه غير المحاسب عليها



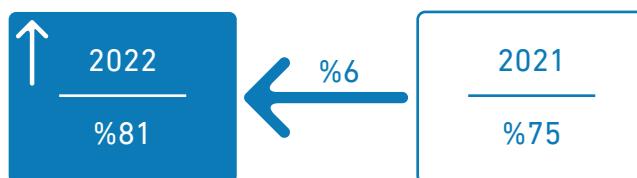
زيادة عدد اشتراكات المياه



نقصان طفيف في كمية المياه الداخلة لشبكة التوزيع



ارتفاع نسبة كفاءة التحصيل



قطاع غزة

يتضح من الأرقام أدناه، أن هناك تحسن ملحوظ في الخدمات المقدمة من مقدمي الخدمات بين العامين 2021-2022 من حيث نسبة المياه غير المحاسب عليها وجودة المياه المزودة وفصل الاشتراكات، لكن ما زال هناك قصور لدى المواطن بأهمية دوره في استمرارية تحسين الخدمة وذلك بانخفاض مستويات الدفع مقابل الخدمة التي يتلقاها، وربما يرجع السبب إلى قلة الوعي لدى المواطن بالتحسينات التي يقوم بها مقدم الخدمة بالإضافة إلى المتغيرات الاقتصادية والمعيشية في قطاع غزة.

زيادة المياه المشتراء من الجانب الإسرائيلي



انخفاض نسبة المياه غير المحاسب عليها



زيادة طفيفة في كمية المياه الداخلة لشبكة التوزيع



زيادة المياه المشتراء من محطات تحلية مياه البحر



انخفاض نسبة كفاءة التحصيل



زيادة عدد اشتراكات المياه



مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين

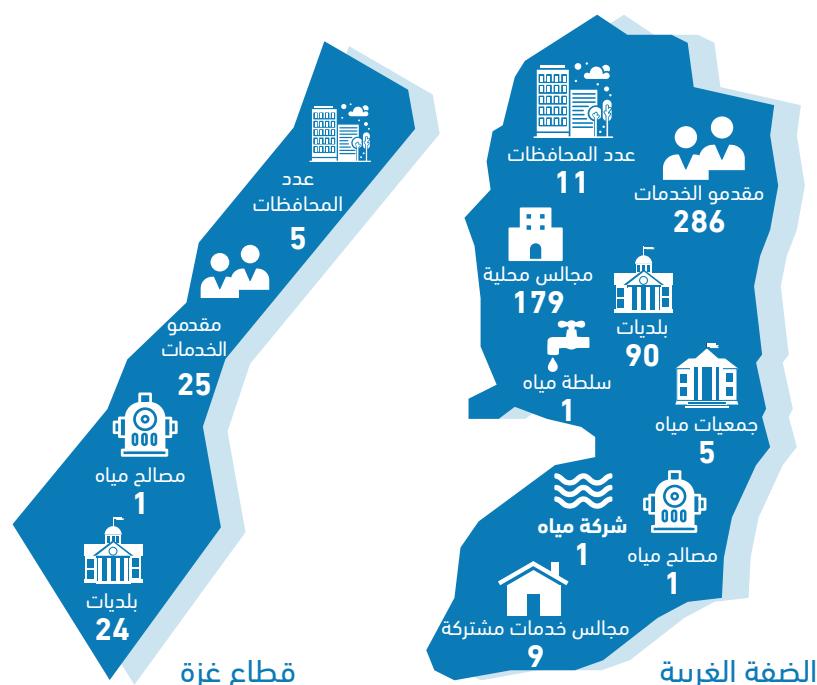


يعّرف القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه «مقدمي الخدمات» بأنهم: شركة المياه الوطنية ومرافق المياه الإقليمية، بما في ذلك الهيئات المحلية والمجالس المشتركة والجمعيات التي تقوم بتقديم خدمة المياه أو الصرف الصحي.

استطاع مجلس تنظيم قطاع المياه هذا العام من جمع بيانات عامة من 286 مقدم خدمة في الضفة الغربية، منهم 42 يقدم خدمة المياه والصرف الصحي، بينما يقدم العدد البالغ خدمة المياه فقط، بينما في قطاع غزة تم جمع بيانات تفصيلية من 25 مقدم خدمة، 20 منهم يقدمون خدمة المياه والصرف الصحي، والعدد البالغ يقدم خدمة المياه فقط.

ولغايات التقرير، تم تصنيف مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة بناءً على عدد الاشتراكات إلى (كبير، متوسط، صغير)، نظراً إلى التغير الكبير في عدد السكان المخدومين وحجم مقدم الخدمة والمنطقة الجغرافية التي يغطيها، وعليه كان التصنيف كالتالي:

		الإجمالي	صغرى	متوسط	كبير	المحافظة/ التصنيف
286	1000 اشتراك فأقل	1000 اشتراك فأقل	ما بين 1000 - 3000 اشتراك	ما بين 1000 - 3000 اشتراك	أكبر من 3000 اشتراك	الضفة الغربية
	عدد مقدمي الخدمة 182	عدد مقدمي الخدمة 182	عدد مقدمي الخدمة 72	عدد مقدمي الخدمة 32	عدد مقدمي الخدمة 32	
25	2000 اشتراك فأقل	2000 اشتراك فأقل	ما بين 2000 - 8000 اشتراك	ما بين 2000 - 8000 اشتراك	أكبر من 8000 اشتراك	قطاع غزة
	عدد مقدمي الخدمة 10	عدد مقدمي الخدمة 10	عدد مقدمي الخدمة 8	عدد مقدمي الخدمة 7	عدد مقدمي الخدمة 7	
311		الإجمالي العام لمقدمي الخدمة				



خريطة توزيع مقدمي الخدمات
حسب البلديات والمجالس والمصالح

وعليه، نظراً للعدد الكبير من مقدمي الخدمة في الضفة الغربية، فإن التقرير سوف يستعرض نتائج بيانات مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمة كبير ومتوسط الحجم، بينما يتم إرفاق بيانات مقدمي الخدمة صغار الحجم في الملحق.

علاوة على ذلك تم جمع بيانات تفصيلية لغايات تقرير مؤشرات الأداء السنوي لهذا العام (2022) من 311 مقدم خدمة، منهم 286 مقدم خدمة في الضفة الغربية يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي لـ 97% من سكان الضفة الغربية، و 25 مقدم خدمة في قطاع غزة يقدمون خدماتها لـ 90% من سكان قطاع غزة.

فيما لم يقدم 40 من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية أي معلومات تفيد في احتساب مؤشرات الأداء وهم:

					
مجلس قروي شيوخ العربوب	مجلس قروي زبدة الجديدة	مجلس قروي واد النيق	مجلس قروي واد رحال	مجلس قروي عرب الرشيدة	مجلس قروي الخاص
					
مجلس قروي امنيزل	مجلس قروي عربونة	مجلس قروي الباذان	مجلس قروي عزموط	مجلس قروي المنصية	مجلس قروي الجعة
					
مجلس قروي بيت عمرا	مجلس قروي العطارة	مجلس قروي رنتيس	مجلس قروي دير أبو مشعل	مجلس قروي فروش بيت دجن	مجلس قروي دير شرف
					
مجلس قروي الدير	مجلس قروي الكفير	بلدية بربطة الشرقية	مجلس قروي قراوة بنى زيد	مجلس قروي اللبن الغربي	مجلس قروي دير عمار
					
مجلس قروي التوانة	مجلس قروي بيت قاد الشمالي	مجلس قروي فربة	مجلس قروي ياسوف	مجلس قروي عين البيضا	مجلس قروي عنزة
					
مجلس قروي زواتا	بلدية إذنا	مجلس قروي روجيب	مجلس قروي مادما	مجلس قروي كفر قليل	مجلس الخدمات المشترك ريف يطا
					
مجلس قروي العصاصة	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة		مجلس قروي كيسان		مجلس قروي الكعابنة أم الدراج (الأزوندين)

البيانات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي



مصادر المياه

بالنظر إلى نتائج الموارد المائية المتاحة لمقدمي الخدمة، نجد تباين واضح في البيانات بين الضفة الغربية وقطاع غزة. حيث نجد أن مقدمي الخدمة في الضفة الغربية يعتمدون بشكل كبير على المياه المشتراء من الجانب الإسرائيلي، في الوقت الذي يواجه فيه مقدمي الخدمة صعوبات في إنشاء آبار ضخ المياه الجوفية نتيجة سياسات الاحتلال خصوصاً في المناطق المسممة (ج)، مما يؤثر على عدة مؤشرات أبرزها مؤشر التكلفة للكوب الواحد.

أما في قطاع غزة، نجد تركيز مقدمي الخدمة على المياه الجوفية في تزويد الخدمة للمواطنين، على الرغم من أن مؤشرات الجودة من حيث الأملالغ غير مطابقة للمعايير الفلسطينية. لذا يعمل مقدمي الخدمة على خلط المياه المحلاة المشتراء من الجانب الإسرائيلي ومحطات تحلية البحر مع مياه الآبار المنتجة لتخفيض معدلات الأملالغ، كل ذلك يزيد من تكاليف التشغيل بشكل كبير فوق طاقة مقدم الخدمة.

يرجى العلم بأن سعر المياه المشتراء من الجانب الإسرائيلي «شركة ميكروت وجیدون» مدحوم من السلطة الفلسطينية في الضفة الغربية، حيث تتحمل الحكومة 60 أغورة لكل متر مكعب من تكلفة الشراء بالجملة، حيث تقوم دائرة مياه الضفة الغربية بشرائه بسعر 3.2 شيكل للمتر المكعب، بالإضافة إلى الغرامات وتكاليف الصيانة وغيرها من المصاريق. بينما في قطاع غزة السعر غير مدحوم، ويتحمل مقدمي الخدمة كافة المبالغ المتربعة على شراء المياه بأسعار تتراوح ما بين 3.5-2.6 شيكل للكوب الواحد.

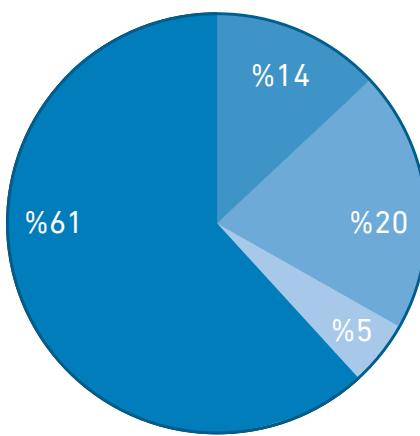
أما فيما يتعلق بحماية مصادر المياه في فلسطين، فقد أدرج المجلس خطط سلامة المياه في مجموعة البيانات التي جرى جمعها في عام 2022؛ وعليه تظهر نتائج البيانات التي تم جمعها كما يلي:

- تبين أن 91 مقدم خدمة من أصل 286 من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية (32%) لديهم خطط سلامة، بينما 96 مقدم خدمة لا يوجد لديهم خطط سلامة مصادر المياه، والعدد الباقى لا يعرفون بخطط سلامة مصادر المياه مطلقاً.
- تظهر النتائج أن عدد 28 مقدم خدمة من أصل 40 من مقدمي الخدمات الذين يعتمدون على مواردهم المائية (بمعنى لا يشترون المياه) لديهم خطط لسلامة مصادر المياه، بينما 10 منهم ليس لديهم خطط، وكان 2 من مقدمي الخدمات لا يعرفون بخطط سلامة المياه.

لذلك، حدد مجلس تنظيم قطاع المياه أساسيات لخطط سلامة مصادر المياه بالإضافة إلى تدابير الحماية المنفذة، وتشمل:

- تقييم النظام لتحديد ما إذا كانت سلسلة إمدادات مياه الشرب (حتى نقطة الاستهلاك) يمكن أن توفر مياه عالية الجودة تلبى الأهداف المحددة.
- المراقبة التشغيلية الفعالة لكل عنصر تحكم يقيس المخاطر المحددة وما إذا كانت الأهداف الصحية قد تحققت.
- خطط الادارة والاتصالات التي تصف إجراءات التشغيل وتوثيق تقييم النظام.

مصادر المياه في الضفة الغربية



■ كمية المياه المشترأة من مصادر أخرى
 ■ كمية المياه المشترأة من دائرة مياه الضفة
 ■ المياه المنتجة من ينابيع مقدم الخدمة
 ■ المياه المنتجة من آبار مقدم الخدمة

جدول رقم (1): كميات المياه المتوفرة (متر مكعب) لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار	مصادر مياه محلية - ينابيع	كمية المياه المشترأة من دائرة مياه الضفة الغربية	كمية المياه المشترأة من مصادر أخرى	كمية المياه المتوفرة	مقدمة
مقدم خدمة كبير						
مجلس الخدمات المشترك في شمال غرب القدس	-	-	1,352,081	-	1,352,081	-
بلدية العيزرية	-	-	1,397,033	-	1,397,033	-
جمعية أبو ديس التعاونية للمياه	-	-	661,989	-	661,989	-
بلدية أريحا	13740	3589207	101,104	13740	3,704,051	-
سلطة المياه والمجاري "بيت لحم"	755088	-	5,645,769	-	6,400,857	-
مجلس الخدمات المشترك للخطيط والتطوير (بيت لقيا ، خربة المصباح)	-	-	778,764	-	778,764	-
بلدية بيتونيا	-	-	1212898	1212898	1,212,898	-
مصلحة مياه محافظة القدس	3301013	-	14,591,780	3552833	21,445,626	-
مرفق مياه غرب جنين	2062731	-	612,098	-	2,674,829	-
مجلس الخدمات المشترك لمياه الشرب والصرف الصحي ، منطقة ميلتون	-	-	198,871	947032	1,145,903	-
بلدية جنين	807037	-	1,473,510	842906	3,123,454	-
بلدية قباطية	-	-	571,528	867878	1,439,406	-
بلدية يعبد	788974	-	700	-	788,974	-
مجلس الخدمات المشترك ريف دورا	-	-	849,872	-	849,872	-
بلدية الخليل	-	-	9,316,692	573300	9,889,992	-
بلدية يطا	-	-	1,667,444	-	1,667,444	-

1,010,948	-	1,010,948	-	-	بلدية دورا
1,344,180	-	1,344,180	-	-	بلدية حلحول
822,193	-	822,193	-	-	بلدية الظاهرية
840,359	-	840,359	-	-	بلدية بنى نعيم
948,537	838	947,699	-	-	بلدية سعير
589,141	-	589,141	-	-	بلدية السموع
1,033,817	-	1,033,817	-	-	بلدية بيت أمر
846,731	-	846,731	-	-	بلدية صوريف
477,734	-	477,734	-	-	بلدية ترقوميا
-	-	-	-	-	بلدية طولكرم
2,377,793	317043	2,060,750	-	-	مجلس الخدمات المشترك طوباس
875,601	-	462,860	266611	146,130	بلدية سلفيت
644,710	-	315,310	-	331,400	بلدية بديا
1,492,655	-	1,492,655	-	-	مجلس الخدمات المشترك للخطيط والتطوير ، منطقة جنوب شرق محافظة نابلس
12,521,301	1715260	155,455	2482334	8,168,252	بلدية نابلس
5,068,611	23700	-	-	5,044,911	بلدية قلقيلية

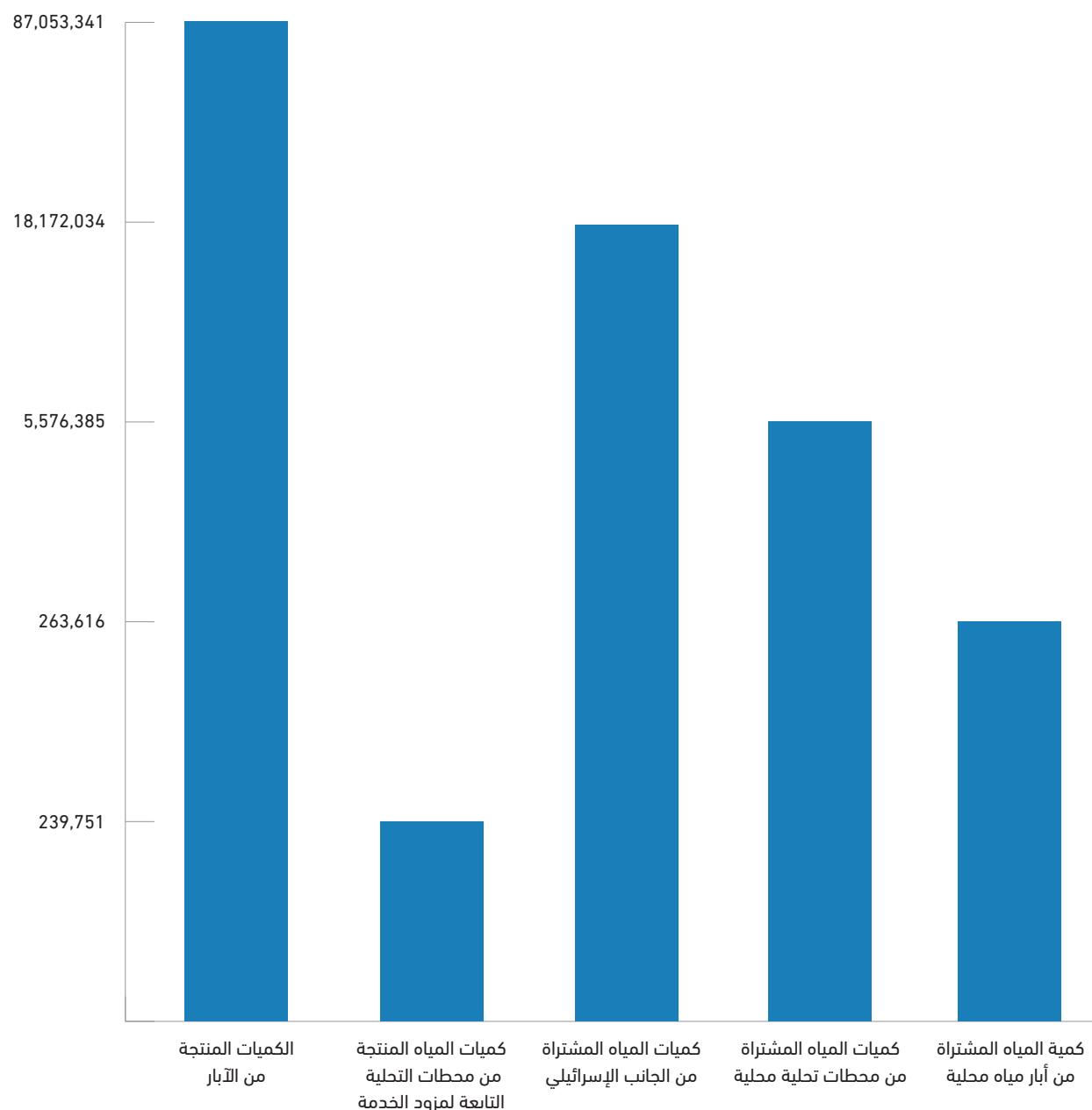
مقدم خدمة متوسط

363,915	-	363,915	-	-	بلدية الزعيم
487,407	-	487,407	-	-	بلدية السواحة الشرقية
263,399	-	263,399	-	-	بلدية الجيب
597,368	-	597,368	-	-	بلدية العبيدية
671,662	-	671,662	-	-	بلدية بيت فجار
501,317	-	501,317	-	-	بلدية تعو
412,795	-	412,795	-	-	بلدية نحالين
273,546	-	273,546	-	-	بلدية جناتا
507,438	-	507,438	-	-	بلدية زعرة
260,664	-	260,664	-	-	بلدية بتير
316,837	-	316,837	-	-	مجلس قروي حوسان
281,434	-	281,434	-	-	مجلس قروي الشواورة
318,228	-	277,840	-	-	مجلس قروي دار صلاح
407,789	-	407,789	-	-	بني زيد الغربية
368,265	-	368,265	-	-	بلدية نعلين
220,867	-	220,867	-	-	بلدية بيت عور التحتا
112,209	-	112,209	-	-	شركة قطرة للموارد المائية
336,573	-	336,573	-	-	مجلس قروي قببا
449,672	-	449,672	-	-	مجلس قروي شقبا
323,221	40,794	282,427	-	-	بلدية جبع
492,208	462,767	29,441	-	-	بلدية كفر راعي
298,458	150,070	-	-	148,388	بلدية برقين

307,539	-	307,539	-	-	بلدية سيلة الظهر
194,604	102,380	92,224	-	-	بلدية الزبابدة
329,245	-	264,310	64,935	-	جمعية بربطة الشرقية التعاونية
182,500	-	182,500	-	-	مجلس قروي صانور
215,723	13,000	202,723	-	-	بلدية عجة
171,902	11,506	160,396	-	-	مجلس قروي فقوعة
504,029	-	504,029	-	-	بلدية بيت أولاد
438,430	107,860	330,570	-	-	بلدية تفوح
174,490	-	174,490	-	-	بلدية بيت عوا
523,227	3,335	519,892	-	-	بلدية الشيوخ
536,848	-	536,848	-	-	بلدية خاراس
303,286	-	303,286	-	-	بلدية نوبا
231,833	-	230,751	-	-	بلدية الكرمل
497,783	-	497,783	-	-	بلدية بيت كاحل
170,502	2,000	170,871	-	-	بلدية دير سامت السيميا
780,000	-	-	-	780,000	بلدية دير الغصون
665,053	665,053	-	-	-	بلدية عتيل
818,672	-	-	-	818,672	بلدية عنبا
725,110	75,110	-	-	650,000	بلدية قفين
510,243	-	-	-	510,243	بلدية بلعا
998,118	859,878	-	-	138,240	بلدية علار
216,820	-	216,820	-	-	بلدية بيت ليد
300,450	300,450	-	-	-	بلدية كفر اللبد
300,800	300,800	-	-	-	بلدية باقة الشرقية
145,647	145,647	-	-	-	بلدية صيدا
724,000	-	-	-	724,000	بلدية زيتا
270,177	-	-	-	270,177	مجلس قروي فرعون
312,460	-	312,460	-	-	بلدية الزاوية (سلفيت)
265,120	-	265,120	-	-	بلدية قراوة بنى حسان
207,573	-	207,573	-	-	بلدية كفر الديك
196,262	-	196,262	-	-	بلدية دير بلوط
188,896	-	188,896	-	-	بلدية بروقين
111,117	-	111,117	-	-	بلدية كفل حارس
200,838	-	200,838	-	-	مجلس قروي حارس
198,586	-	198,586	-	-	مجلس قروي سرطة
393,365	22,825	370,540	-	-	بلدية بيتا
329,061	329,061	-	-	-	بلدية عصيرة الشمالية
319,283	319,283	-	-	-	بلدية عقربا
527,902	527,902	-	-	-	بلدية بيت فوريك
309,672	-	309,672	-	-	بلدية قيلان
560,820	-	560,820	-	-	بلدية دواره

335,286	-	335,286	-	-	بلدية جماعين
279,179	-	279,179	-	-	مجلس قروي سالم
218,900	-	131,604	90,000	-	مجلس قروي برقة
756,116	219,560	-	-	536,556	بلدية عزون
800,000	30,000	-	-	770,000	بلدية حبلة
460,540	105,380	-	-	355,160	بلدية كفر ثلث
310,000	90,000	-	-	220,000	بلدية جيوس

مصادر المياه في قطاع غزة



جدول رقم (2): كميات المياه المتوفرة (متر مكعب) لمقدمي خدمات المياه في قطاع غزة

مجموع المياه المتوفرة	كميات المياه المشتراة من محطات تحلية محلية	كميات المياه المشتراة من محطات تحلية محلية	كميات المياه المنتجة من محطات التحلية التابعة لمقدم الخدمة	كميات المياه من مصادر مياه محلية - آبار	مقدم الخدمة محلية - آبار
مقدم خدمة كبير					
37,565,447	0	3,309,341	8,340,542	0	25,915,564
6,773,000	0	0	0	0	6,773,000
14,023,521	0	0	0	0	14,023,521
5,148,093	1,980	0	2,000,340	0	3,145,773
6,033,211	0	707,081	0	0	5,326,130
10,358,898	0	744,290	0	0	9,614,608
11,268,968	0	815,673	0	99,963	10,353,332
مقدم خدمة متوسط					
2,317,718	117,163	0	1,495,220	61,580	643,755
1,505,609	0	0	1,132,198	0	373,411
1,123,487	0	0	336,828	0	786,659
4,173,389	0	0	0	0	4,173,389
1,431,754	0	0	0	0	1,431,754
2,308,321	0	0	2,135,999	78,208	94,114
1,705,191	21,755	0	1,681,036	0	2,400
693,844	115,967	0	577,877	0	0
مقدم خدمة صغير					
338,700	0	0	0	0	338,700
884,461	0	0	0	0	884,461
843,364	0	0	0	0	843,364
228,143	0	0	0	0	228,143
337,170	0	0	0	0	337,170
250,615	0	0	0	0	250,615
526,125	6,751	0	471,994	0	47,380
332,569	0	0	0	0	332,569
576,329	0	0	0	0	576,329
557,200	0	0	0	0	557,200

١. تغطية شبكة المياه لعدد السكان

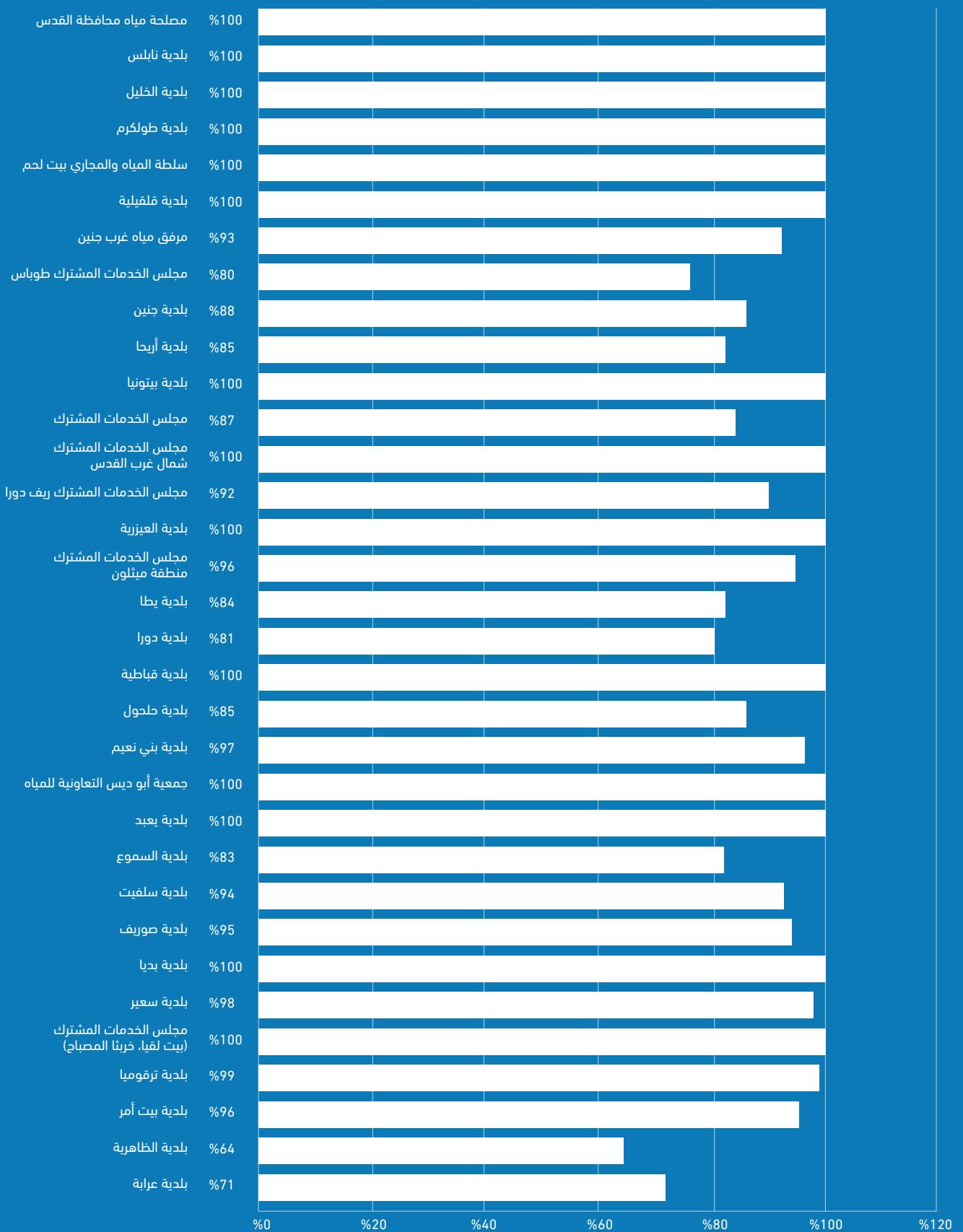
تعكس النتائج مدى الجهود المبذولة من قبل مقدمي الخدمة لتوفير المياه لأكبر عدد من المواطنين، حيث تظهر بيانات مقدمي الخدمة في الضفة الغربية أن ما نسبته ٩٧٪ من عدد السكان يتم خدمتهم بالمياه، موزعين على حوالي ٥٠٠ تجمع سكني ما بين مدينة وقرية ومخيمات لللاجئين. وبالاطلاع على نسبة تغطية الخدمة لعدد السكان في قطاع غزة، نجد أن ٩٠٪ من عدد السكان يتم توفير المياه لديهم موزعين على ٣٣ تجمعاً منهم ٨ مخيمات لللاجئين.

ويرجع التفاوت الكبير بين مقدمي الخدمة في نسبة التغطية إلى التالي:

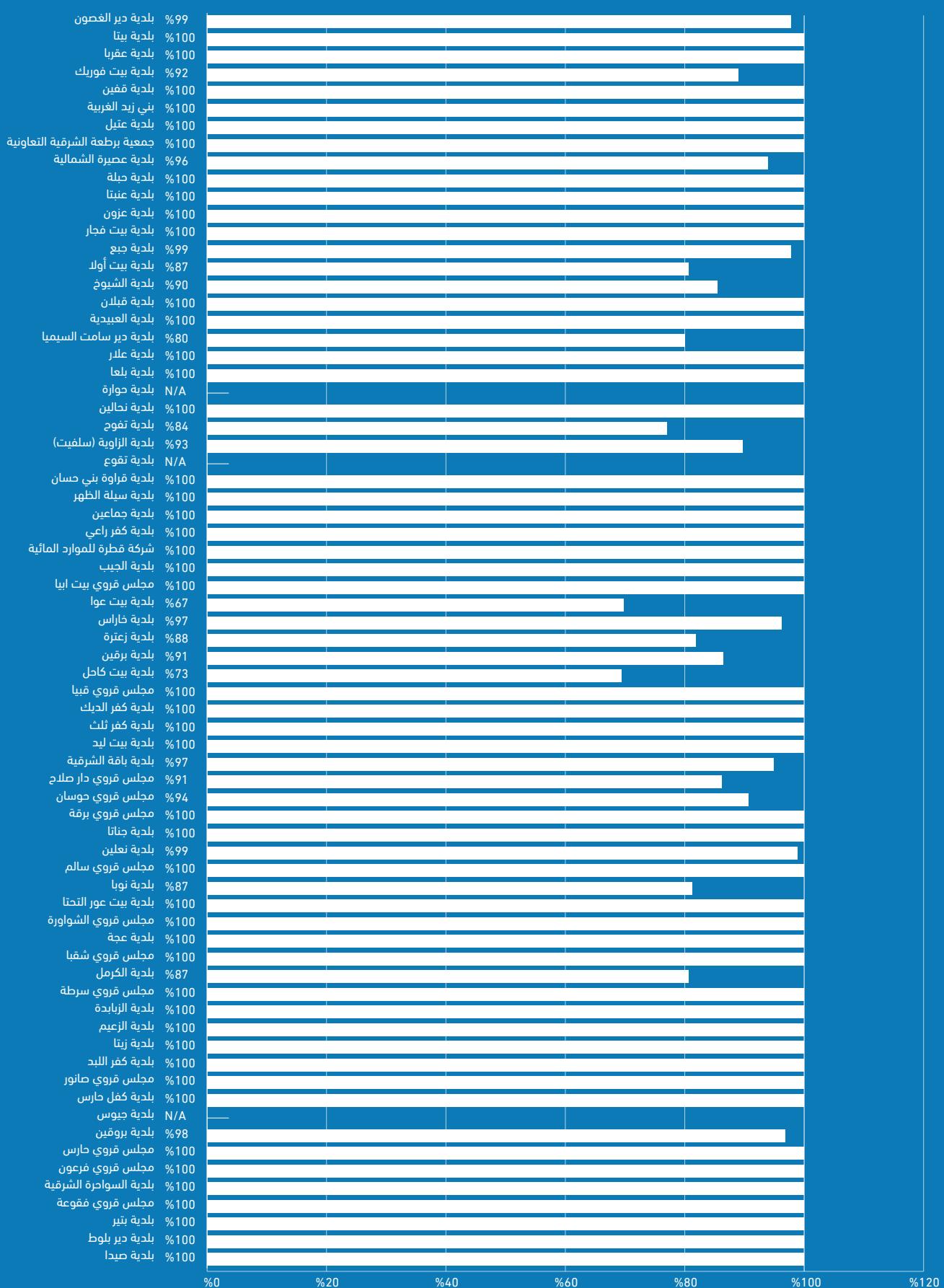
- المعوقات التي يضعها الاحتلال أمام مقدمي الخدمة في توصيل الخدمة إلى بعض المناطق في الضفة الغربية.
- محدودية توفر المصادر مع ضعف إمكانية تقديم الخدمة لتوصيل المياه.
- وجود مناطق سكنية على أطراف المدن والبلدات، يصعب توصيل المياه إليها.
- اعتماد الكثير من السكان خصوصاً في المناطق الريفية على المياه المنتجة من الآبار الزراعية.



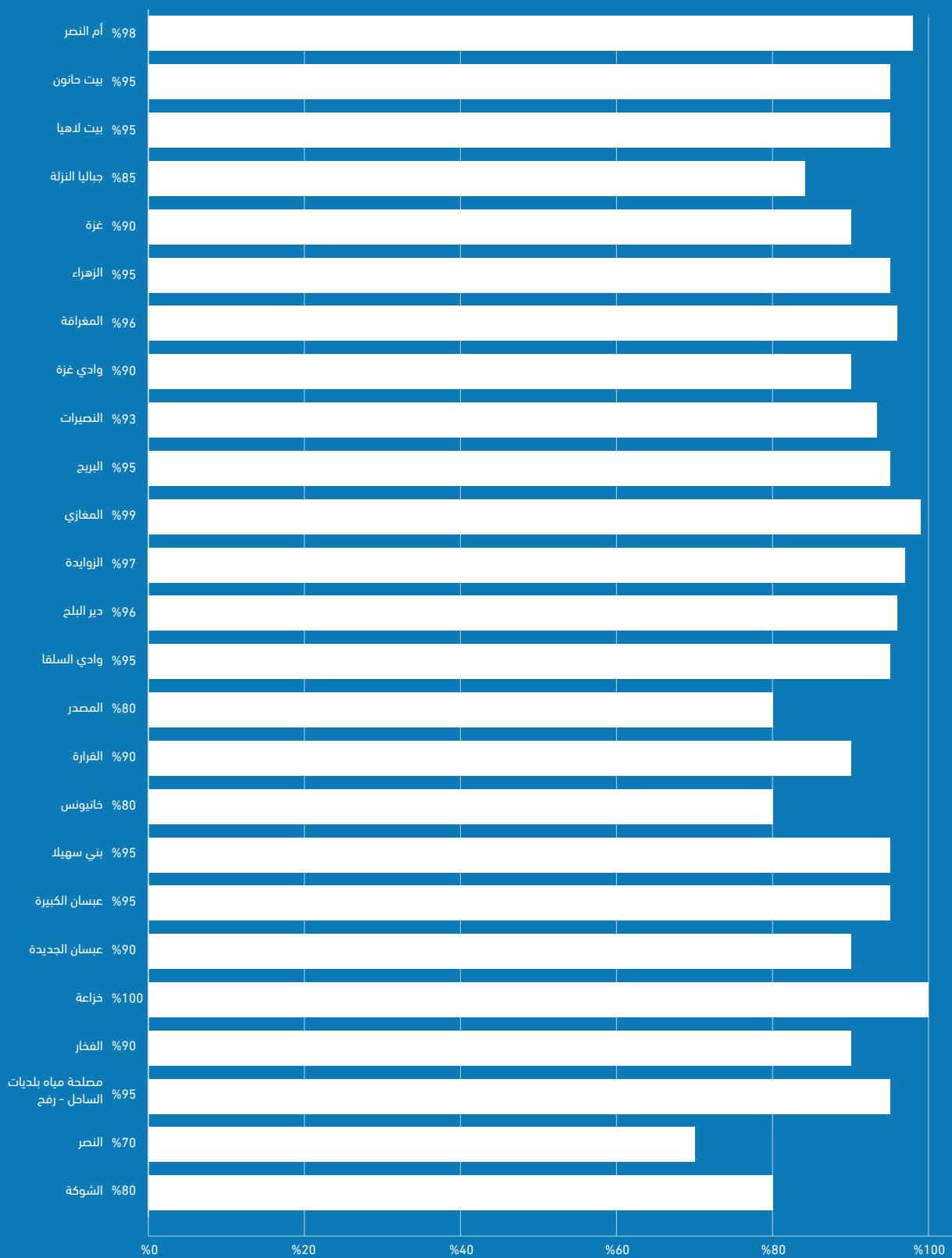
نسبة تغطية خدمة المياه - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



نسبة تغطية خدمة المياه - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



نسبة تغطية خدمة المياه - قطاع غزة



في الجدولين رقم 3 و4 أدناه بعض البيانات المتعلقة بخدمي المياه، بهدف استنتاج الدلالات على مستويات الأداء، حيث ما زال هناك 5 بلديات في قطاع غزة لا تزود خدمة الصرف الصحي، بينما لا زال معظم مقدمي الخدمة في الضفة الغربية لا يقدمون خدمة الصرف الصحي، مما يستدعي تكثيف الجهد من أجل رفع نسبة تغطية شبكة الصرف الصحي لتغطيه إجمالي سكان الضفة الغربية وقطاع غزة.

جدول رقم 3: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - الضفة الغربية

مقدم الخدمة	طول شبكة المياه (كم)	عدد الاشتراكات في خدمة المياه	عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	عدد الاسترakanات في خدمة الصرف الصحي	عدد المخدومين بخدمة المياه	عدد السكان المخدومين	كمية المياه المفوترة (³م)
مقدم خدمة كبير							
مجلس الخدمات المشترك - شمال غرب القدس	152	5,576	-	45,000	-	1,046,967	
بلدية العيزرية	60	5,242	-	38,000	-	835,872	
جمعية أبو ديس التعاونية للمياه	35	4,165	-	27,500	-	505,171	
بلدية أريحا	204	7,507	1,829	34,000	6,000	2,706,864	
سلطة المياه والمجاري "بيت لحم"	451	14,519	12,785	115,429	100,423	3,309,275	
مجلس الخدمات المشترك للتخطيط والتطوير (بيت لقيا، خربثا المصباح)	62	3,388	-	17,632	-	586,926	
بلدية بيتوانيا	70	7,460	-	27,566	-	813,255	
مصلحة مياه محافظة القدس	1,420	78,316	-	400,000	-	13,860,758	
مرفق مياه غرب جنين	1,083	12,115	304	61,000	3,700	1,593,103	
مجلس الخدمات المشترك لمياه الشرب والصرف الصحي، منطقة ميثلون	153	5,157	536	27,140	2,885	586,766	
بلدية جنين	178	9,684	10,411	59,600	38,705	1,468,523	
بلدية قباطية	95	4,498	-	28,500	-	969,987	
بلدية يعبد	60	3,962	-	18,000	-	530,500	
مجلس الخدمات المشترك ريف دورا	250	5,457	-	43,000	-	649,066	
بلدية الخليل	-	21,088	-	232,500	-	6,357,600	
بلدية يطا	220	4,997	-	84,000	-	1,120,924	
بلدية دورا	176	4,730	-	35,000	-	795,849	
بلدية حلحول	100	4,467	-	25,915	-	787,825	
بلدية الظاهرية	165	3,123	-	40,000	-	636,421	
بلديةبني نعيم	172	4,267	-	31,000	-	690,789	
بلدية سعير	100	3,547	-	27,500	-	605,061	
بلدية السموع	13	3,900	-	25,000	-	328,800	

562,365	-	19,000	-	3,169	110	بلدية بيت أمر
565,895	-	18,700	-	3,876	96	بلدية صوريف
371,220	-	21,780	-	3,323	100	بلدية ترقوميا
3,842,353	66,000	91,000	8,400	16,368	240	بلدية طولكرم
1,552,655	11,000	51,000	1,520	10,684	402	مجلس الخدمات المشترك طوباس
653,666	10,000	15,000	1,220	3,894	80	بلدية سلفيت
463,896	1,000	13,500	200	3,600	57	بلدية بديا
794,277	-	45,000	-	7,213	150	مجلس الخدمات المشترك للتخطيط والتطوير، منطقة جنوب شرق محافظة نابلس
6,480,462	209,524	213,800	50,829	50,859	560	بلدية نابلس
3,817,038	59,564	60,780	15,725	12,647	165	بلدية قلقيلية

مقدم خدمة متوسط

275,000	8,000	12,000	945	1,140	12	بلدية الزعيم
164,508	-	12,500	-	1,013	12	بلدية السواحرة الشرقية
145,086	4,800	5,500	820	1,600	15	بلدية الجيب
404,993	-	17,500	-	2,066	50	بلدية العبيدية
611,240	-	16,000	-	2,153	56	بلدية بيت فجار
312,006	-	15,000	-	1,750	95	بلدية تفوح
270,094	-	10,050	-	1,900	53	بلدية نحالين
144,107	-	8,720	-	1,300	50	بلدية جناتا
300,300	-	7,458	-	1,544	102	بلدية زعرة
199,883	-	6,500	-	1,004	45	بلدية بتير
223,622	-	7,310	-	1,308	25	مجلس قروي دوسان
120,615	-	6,000	-	1,210	120	مجلس قروي الشواورة
248,616	-	9,500	-	1,319	44	مجلس قروي دار صلاح
300,307	400	10,000	84	2,490	53	بني زيد الغربية
273,078	-	5,900	-	1,250	18	بلدية نعلين
144,081	-	6,000	-	1,223	13	بلدية بيت عور التحتا
107,544	7,000	7,000	1,606	1,605	20	شركة قطرة للموارد المائية
-	-	7,500	-	1,446	18	مجلس قروي قبيا
195,663	-	7,000	-	1,200	20	مجلس قروي شقبا

208,502	-	12,800	-	2,150	45	بلدية جبع
245,210	-	10,000	-	1,643	60	بلدية كفر راعي
222,808	-	7,100	-	1,450	35	بلدية برقين
215,565	-	8,500	-	1,690	20	بلدية سيلة الظهر
144,697	-	5,000	-	1,150	23	بلدية الزبابدة
246,566	-	6,100	-	2,290	25	جمعية بربطة الشرقية التعاونية
-	-	6,000	-	1,107	10	مجلس قروي صانور
122,927	-	7,200	-	1,205	25	بلدية عجة
166,787	-	5,000	-	1,013	40	مجلس قروي فقوعة
344,795	-	15,000	-	2,150	53	بلدية بيت أولا
272,308	-	15,000	-	1,830	45	بلدية تفوح
137,900	-	10,000	-	1,582	16	بلدية بيت عوا
435,253	-	13,500	-	2,087	78	بلدية الشيوخ
322,170	5,150	10,100	479	1,550	62	بلدية خاراس
243,557	4,500	7,400	844	1,242	45	بلدية نوبا
178,298	-	13,000	-	1,200	54	بلدية الكرمل
227,000	-	8,000	-	1,450	10	بلدية بيت كاحل
120,000	-	8,000	-	2,000	2	بلدية دير سامت السيميما
486,192	-	13,000	-	2,811	68	بلدية دير الغصون
469,550	-	11,500	-	2,350	63	بلدية عتيل
372,952	6,675	9,560	1,374	2,231	66	بلدية عنبتا
499,203	-	11,600	-	2,596	34	بلدية قفين
254,000	3,000	9,000	475	1,978	23	بلدية بلعا
287,388	-	8,200	-	1,992	64	بلدية علار
161,320	1,200	7,000	273	1,373	85	بلدية بيت ليد
179,393	1,500	6,000	320	1,114	21	بلدية كفر اللبد
236,202	4,000	5,500	1,170	1,354	25	بلدية باقة الشرقية
117,667	-	4,000	-	1,000	20	بلدية صيدا
326,000	3,500	4,000	857	1,123	6	بلدية زيتا
183,096	-	4,500	-	1,045	22	مجلس قروي فرعون
259,343	-	6,500	-	1,780	25	بلدية الزاوية (سلفيت)
254,320	-	6,130	-	1,698	25	بلدية قراوةبني حسان
173,635	-	6,322	-	1,400	18	بلدية كفر الديك
153,323	-	5,000	-	1,004	24	بلدية دير بلوط

90,124	-	4,550	-	1,050	21	بلدية بروقين
107,362	-	4,561	-	1,077	21	بلدية كفل حارس
137,027	-	4,606	-	1,050	13	مجلس قروي حارس
135,009	-	3,852	-	1,198	29	مجلس قروي سرطة
305,139	-	12,742	-	2,702	87	بلدية بيتا
188,900	-	11,500	-	2,284	65	بلدية عصيرة الشمالية
245,048	-	10,000	-	2,670	75	بلدية عقربا
390,668	-	14,680	-	2,632	31	بلدية بيت فوريك
216,860	-	9,100	-	2,068	48	بلدية قبلان
299,903	-	10,000	-	1,915	35	بلدية حواره
250,569	-	8,111	-	1,674	30	بلدية جماعين
-	-	8,000	-	1,250	15	مجلس قروي سالم
-	4,000	5,000	1,108	1,600	16	مجلس قروي بيت ابيا
110,680	-	5,000	-	1,303	30	مجلس قروي برقة
544,476	-	10,800	-	2,157	58	بلدية عزون
573,884	7,200	8,000	1,800	2,250	40	بلدية جبلة
365,205	-	6,335	-	1,400	20	بلدية كفر ثلث
141,381	-	4,500	-	1,053	20	بلدية جيوس

جدول رقم 4: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - قطاع غزة

مقدم الخدمة	طول شبكة المياه (كم)	عدد الاسترakanات في خدمة المياه	عدد الاسترakanات في خدمة الصرف الصحي	عدد المخدومين بخدمة المياه	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	نوعية المياه المفروضة (³م)
مقدم خدمة كبير						
مدينة غزة	900	49,577	75,968	636,529	622,384	21,411,729
بيت لاهيا	190	8,847	8,530	99,587	89,104	3,172,377
جباليا النزلة	430	18,191	19,727	220,351	246,275	8,491,723
النصيرات	175	8,581	8,246	92,000	90,000	2,861,974
دير البلح	274	8,821	7,077	89,688	81,280	2,160,774
خانيونس	418	22,763	20,836	226,508	198,195	7,101,627
مصلحة مياه بلديات الساحل - رفح	486	21,769	18,835	226,608	200,369	6,983,877
مقدم خدمة متوسط						
البريج	72	4,152	4,100	47,032	44,556	1,274,291
المعاري	68	2,995	2,394	31,342	30,393	861,782
الزوايدة	98	2,990	1,996	26,310	20,343	818,647
بيت حانون	185	6,906	6,203	57,905	51,810	2,527,216
القرارة	130	3,128	244	30,007	2,667	952,031
بني سهيل	120	5,843	2,198	45,253	19,054	1,614,087
عبسان الكبيرة	121	4,455	0	29,231	0	1,342,959
خزاعة	57	2,076	0	13,091	0	604,924
مقدم خدمة صغير						
أم النصر	10	684	500	5,416	4,145	249,900
الزهراء	35	1,403	1,385	5,682	5,383	714,549
المغرقة	51	1,933	1,290	12,324	9,243	285,800
وادي غزة	24	1,133	940	4,624	4,008	149,997
وادي السلقا	28	739	0	7,258	0	298,004
المصدر	20	430	229	2,354	1,177	135,417
عبسان الجديدة	40	1,416	0	9,611	0	399,823
الفخاري	61	1,291	184	6,665	1,407	252,402
النصر	60	1,975	0	7,197	0	450,571
الشوكة	80	1,892	720	15,055	7,528	469,900

مراقبة أداء مقدمي الخدمات



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

- 8 مؤشرات فنية
- 12 مؤشر مالي
- 7 مؤشرات جودة
- 6 مؤشرات رضا المشتركيين
- 4 مؤشرات أخرى

يستعرض هذا التقرير عدد من المؤشرات التي سيتم مناقشتها لوصف أداء مقدمي الخدمات، علمًا بأن قاعدة البيانات الخاصة بالمجلس تحتوي على جميع البيانات والمدخلات الخاصة بكافة المؤشرات الأخرى للاطلاع عليها إذا لزم الأمر.

أولاً: المؤشرات الفنية

1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
حد أدنى 100 لتر/ يوم/فرد	كمية المياه المباعة (المفوترة) لشريحة الاستهلاك المنزلي فقط بالметр المكعب خلال فترة التقييم $\times 1000$ $\div (\text{عدد الأيام} \times \text{مجموع عدد السكان المخدومين})$	يقيس المعدل اليومي باللتر لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة للأغراض المنزليّة فقط.

يشكل هذا المؤشر ركيزة أساسية في مراقبة أداء مقدمي الخدمات في العالم، حيث يقيس مدى حصول المواطن على حقوقه المائية للاستخدامات المنزليّة وفقاً لمعايير منظمة الصحة العالمية. ومن أجل قياس دقة هذا المؤشر يجب أن يقوم مقدمي الخدمات بفصل استهلاك المياه المنزلي عن الاستهلاكات الأخرى كالتجاري والسيادي والصناعي، وأن يخدم الاشتراك الواحد أسرة واحدة متوسط عدد أفرادها 6 أفراد وفقاً لإحصائيات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني.

لكن، وفقاً لأن بعض مقدمي الخدمة لا يقوموا بتصنيف الاشتراكات، وكذلك وجود الكثير من الاشتراكات تخدم أكثر من أسرة نتيجة لطبيعة العائلات الممتدة في فلسطين، فإن هذا المؤشر قد يعطي قيمة مضللة وغير حقيقة عن حصة الفرد من المياه في اليوم.

إن المؤشر أعلاه يعتمد على كمية المياه المفوترة وليس المنتجة، لذلك فإن نسبة المياه غير المحاسب عليها تعتبر عاملًا حاسمًا في قدرة كل مقدم خدمة على تحقيق حصة الفرد من الاستهلاك المنزلي وفقاً للمعايير المحلية والدولية المطبقة. لذا على مقدمي الخدمات العمل من أجل خفض نسبـة المياه غير المحاسب عليها

توصي معايير منظمة الصحة العالمية بضرورة توفير 150 لتر / فرد / اليوم، علمًا بأن الحد الأدنى الأقصى عالمياً هو 100 لتر / فرد / اليوم.

وكذلك فصل الاشتراكات، بشكل ينعكس على زيادة حصة الفرد من المياه، وعلى بقية المؤشرات الأخرى كما سيظهر لاحقاً.

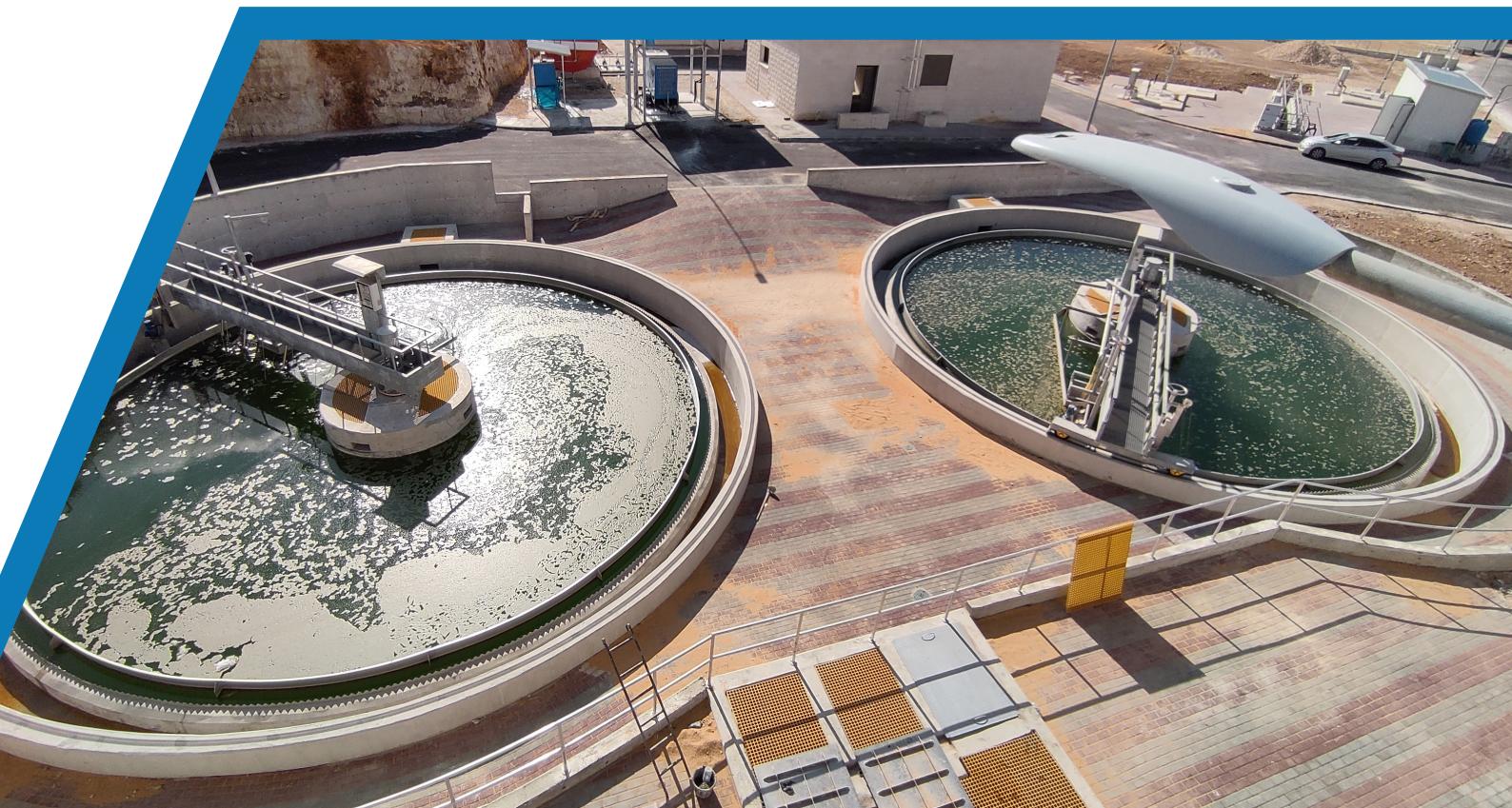
أقل معدلات من الاستهلاك المنزلي اليومي للفرد (لتر/فرد/يوم)

قطاع غزة		الضفة الغربية	
74	خانيونس والبريج	27	بلدية الكرمل
64	المغراقة	26	بلدية تفوح و مجلس قروي عرب الجهالين
63	دير البلح	23	بلدية خلة المية

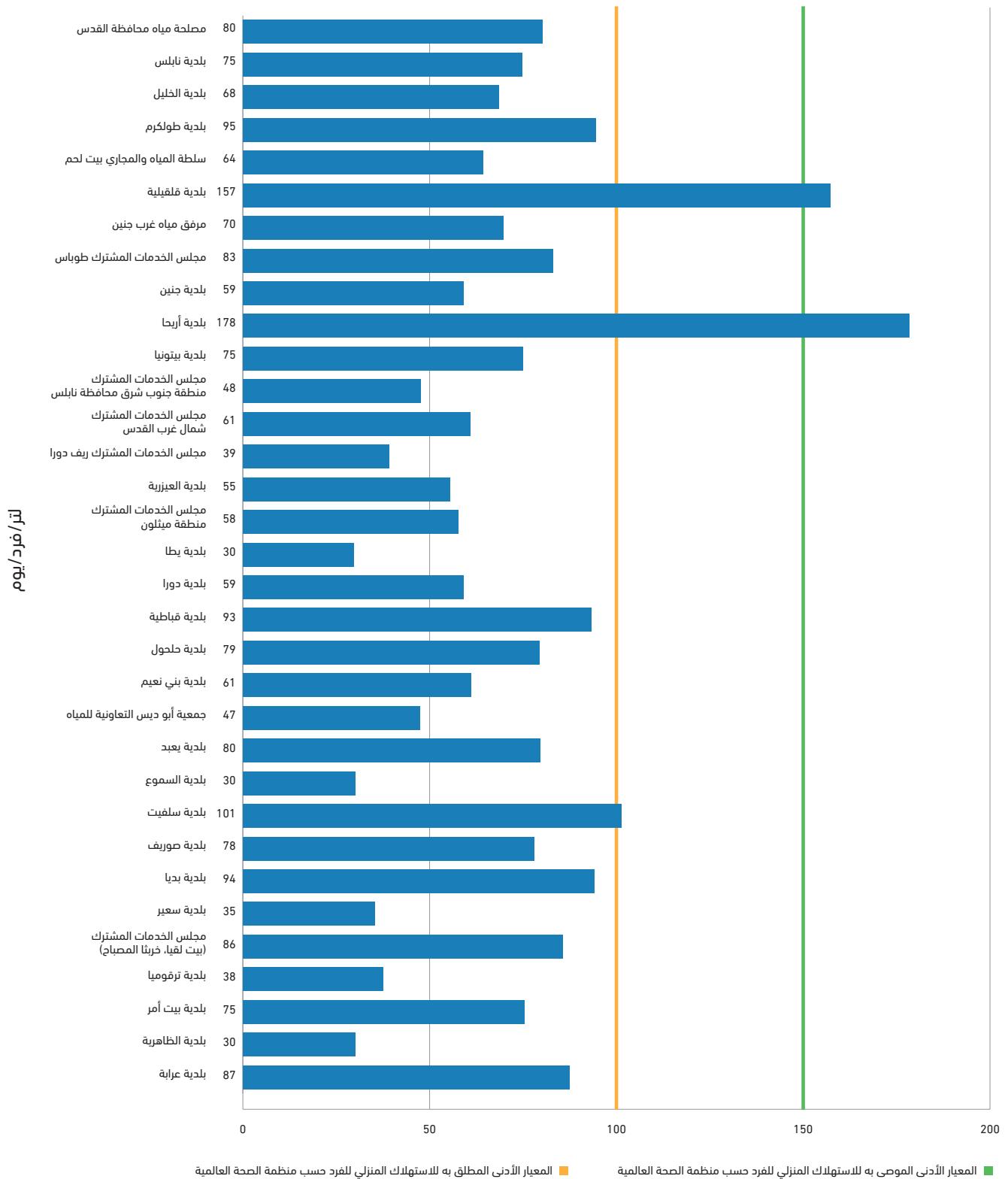
إن حصة الفرد من المياه في اليوم (لتر/فرد/يوم) تتراوح حسب المنطقة الجغرافية لمزود الخدمة وتتوفر مصادر المياه، حيث تعاني بلديات جنوب الخليل من نقص في المصادر وفقاً لطبيعتها الجغرافية، بينما نلاحظ تعدد المصادر في البلديات الساحلية في قطاع غزة تحديداً التي تشتري من محطات تحلية مياه البحر وميكروت إضافة إلى آبار المياه الجوفية.

لذا نجد هناك تفاوت كبير في حصة الفرد في الضفة الغربية ما بين 23 لتر/فرد/يوم في بلدية خلة المية وأكثر من 230 لتر/فرد/يوم في بلدية بلدات منطقة شمال الضفة مثل صير والنبي إلياس وزبتا. أما في قطاع غزة فإن الحال أفضل مما هو الحال عليه في الضفة الغربية، إذ نجد أن حصة الفرد تتفاوت ما بين 63 لتر/فرد/يوم في بلدية دير البلح و336 لتر/فرد/يوم في بلدية الزهراء.

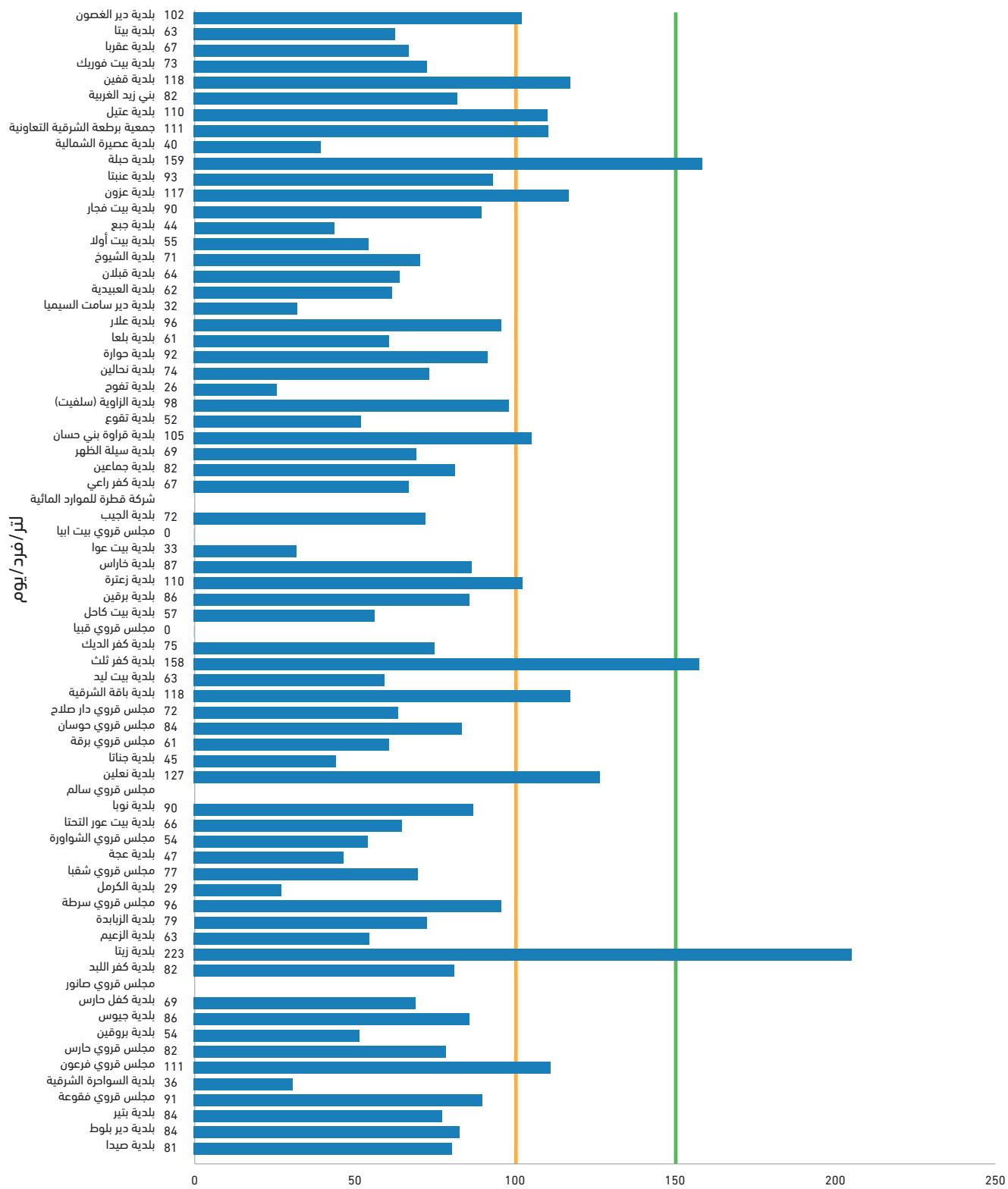
من الجدير ذكره، أن المياه المزودة للمستهلكين في قطاع غزة غير صالحة للشرب وفقاً للمواصفات المحلية والعالمية، لذا يتم استخدام هذه المياه للأغراض المنزلية المختلفة فقط، بينما يعتمد المواطنون في مياه الشرب على شراء المياه المحلاة من محطات التحلية الخاصة بأسعار تزيد عن 30 شيكل للمتر المكعب الواحد.



معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم - مقدم خدمة كبيرة | الضفة الغربية



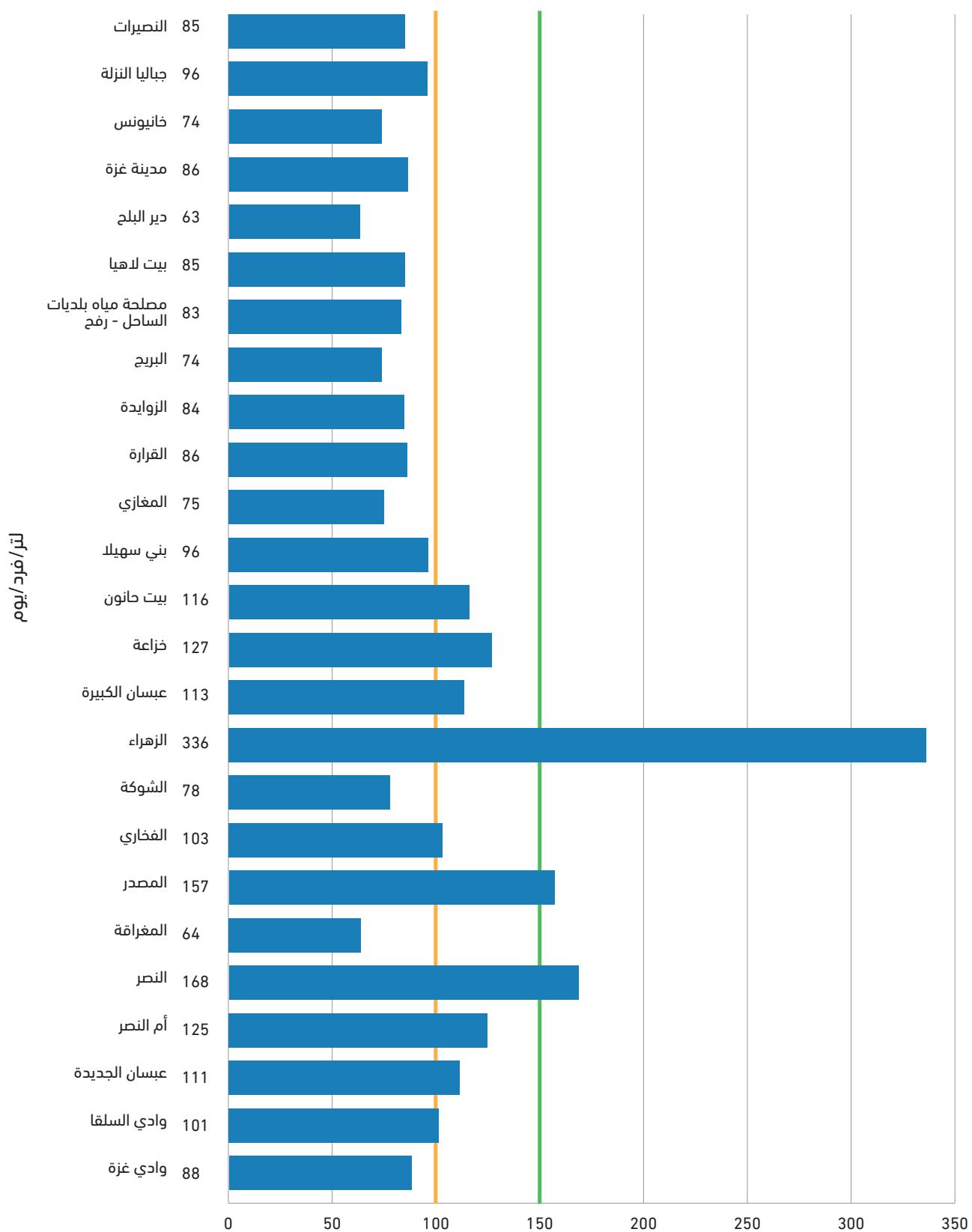
معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



المعيار الأدنى المطلوب للفرد المنزلي للفرد حسب منظمة الصحة العالمية

المعيار الأدنى الموصى به للإستهلاك المنزلي للفرد حسب منظمة الصحة العالمية

معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم | قطاع غزة



■ المعيار الأدنى الموصى به للاستهلاك المنزلي للفرد حسب منظمة الصحة العالمية ■ المعيار الأدنى المطلوب للاستهلاك المنزلي للفرد حسب منظمة الصحة العالمية

2. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه لجميع الاستخدامات

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
حد أدنى 120 لتر / يوم / فرد	كمية المياه المباعة (المفوترة) لجميع الاستهلاكات بالملتر المكعب خلال فترة التقييم $\times 1000 \div (\text{عدد الأيام} \times \text{مجموع عدد السكان المخدومين})$	يقيس المعدل اليومي باللتر استهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض.

يقيس هذا المؤشر الحصة الكلية حسب عدد الأفراد من استهلاك المياه لكافة الاستخدامات المحددة في القانون وهي: المنزليه والتجارية والصناعية والسياحية ومستخدمي الجملة. ونظراً لغياب تصنیف المشترکین في خدمة المياه حسب طبيعة الاستهلاك، يتم احتساب هذا المؤشر من أجل المقارنة بين أداء مقدمي الخدمات. ويرجع غياب هذا التصنيف بحجة أن التعریفة موحدة لكل الفئات بغض النظر عن نوع الاستهلاك لدى الكثير من مقدمي الخدمات.

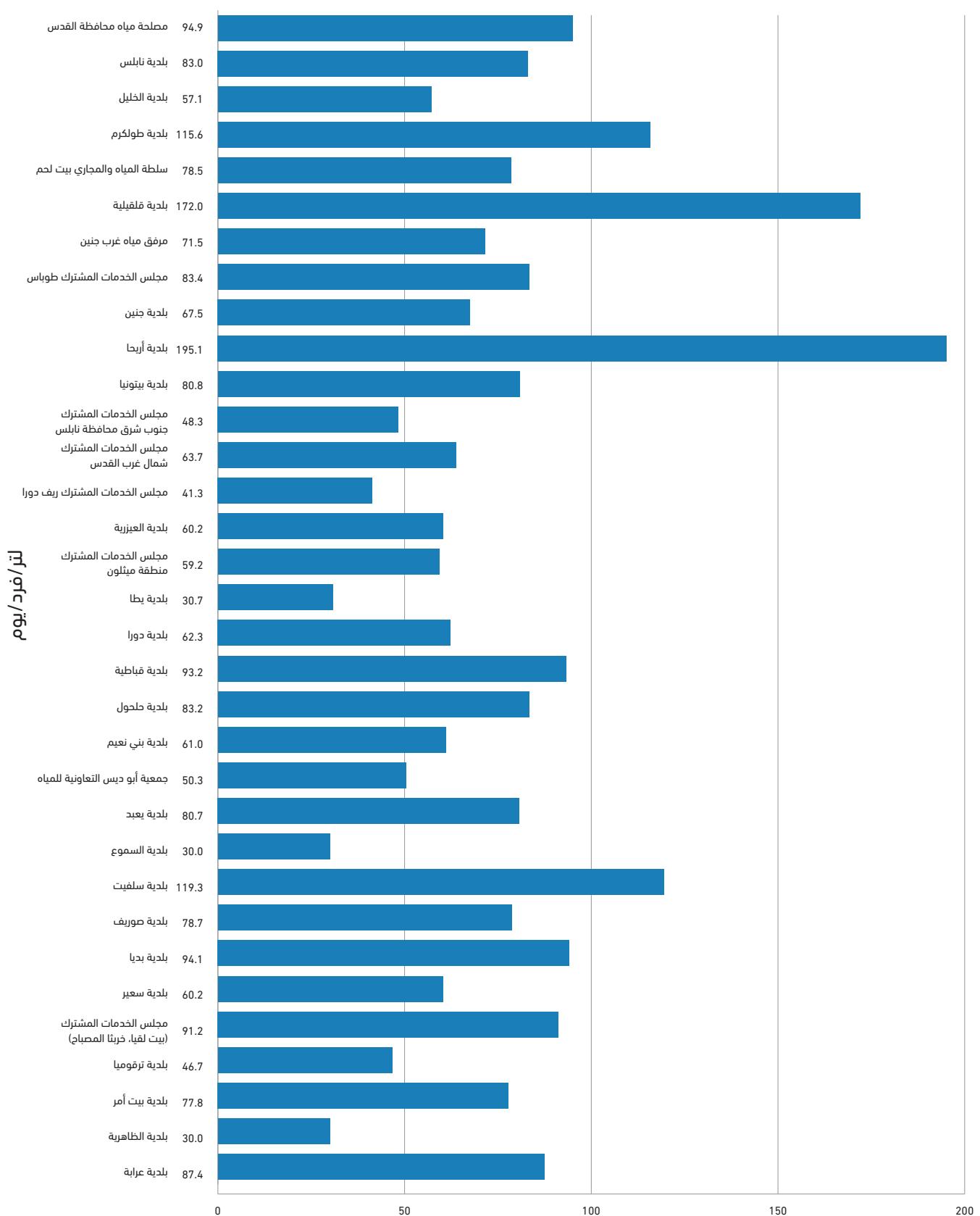
نجد العديد من العوامل التي تؤثر على قياس هذا المؤشر وهي أن بعض مقدمي الخدمات يعتبرون أن الحديقة المنزليه تقع ضمن تصنیف الاستهلاك المنزلي حتى إن بلغت مساحتها 3 دونمات كما هو في الحال بلدية الزهراء وسعير والعوجا، كما تؤثر المياه المباعة بالجملة لمناطق خارج نفوذ مقدم الخدمة على احتساب هذا المؤشر كما يظهر في نتائج علار وزيتا. إضافة إلى ذلك، تظهر النتائج في بلدیات أربحا والخليل وغزة أن كمیات كبيرة من المياه تذهب للاستهلاکات التجارية والسياحية والصناعية في ظل غياب تصنیف الاشتراکات.

يوصي مجلس تنظيم قطاع المياه مقدمي الخدمات ببذل جهد أكبر في فصل وتصنيف أنواع الاستهلاکات لأهمية مؤشر «معدل الاستهلاک المنزلي للفرد» والذي لا يكون حقيقة إلا بفصل كمیات الاستهلاک المنزلي عن کمیات الاستخدامات الأخرى.

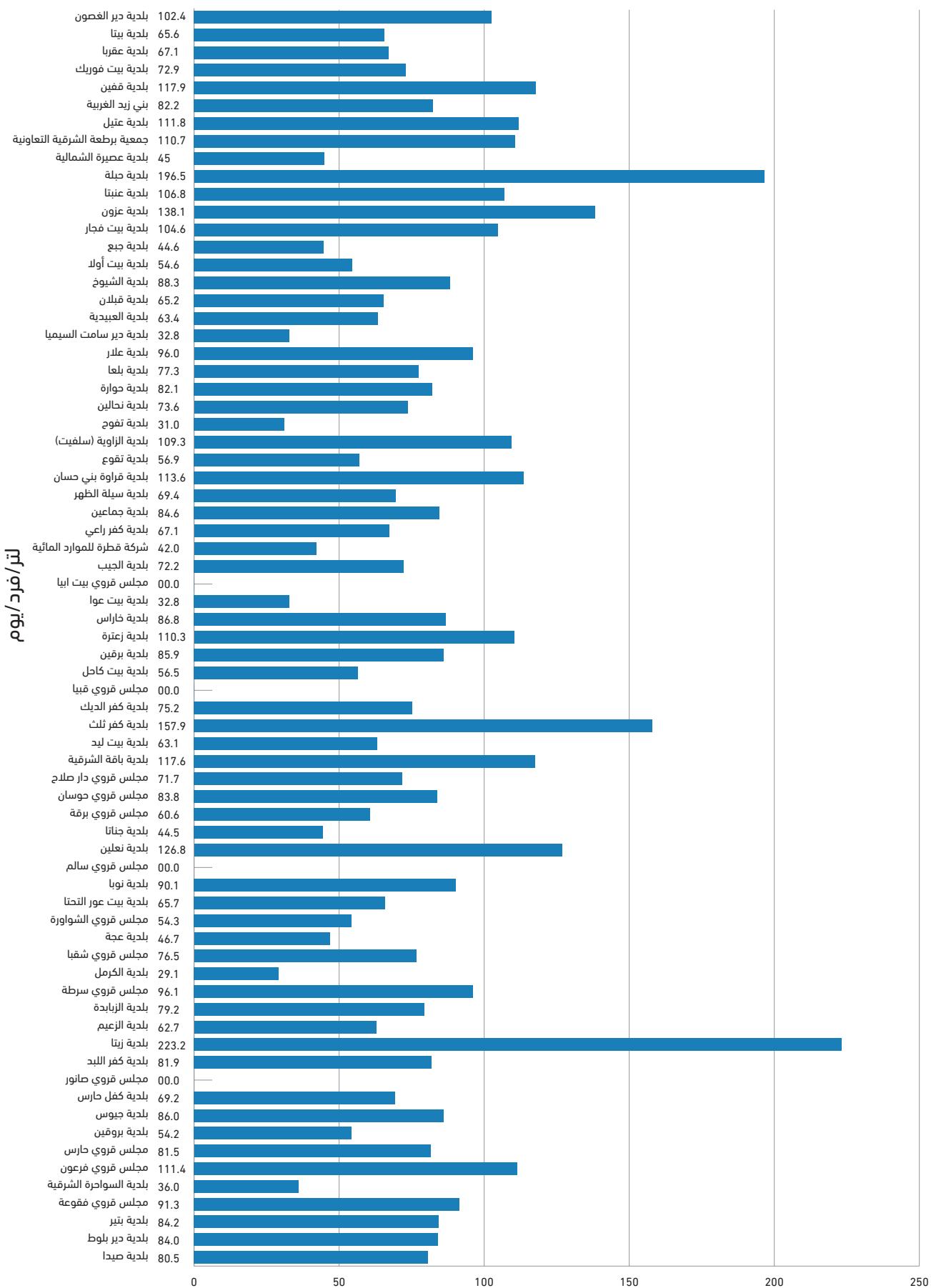
إن تطبيق التصنيف الدقيق لفئات المشترکین، سوف يشير بدقة أكبر إلى معدل حصة الفرد من الاستهلاک المنزلي والاستهلاکات الأخرى، كما سوف يبين كمية المياه الحقيقة المتوفرة للاستخدام المنزلي وغيرها من الاستخدامات، مما يوفر أداة فعالة لتحديد هيكلية التعریفة الجديدة وتحديد أي من فئات المشترکین يمكن تشجيعها، وذلك طبقاً للتوجه الاستراتيجي لمقدم الخدمة.

حسب نظام التعریفة الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021م فإنه يجب على مقدمي الخدمات تصنیف أنواع الاستخدام للمياه والصرف الصحي إلى الآتي: الاستخدام المنزلي، الاستخدام التجاري، الاستخدام الصناعي والاستخدام السياحي. فيما يقدم النظام توضیح لهذه الاستخدامات.

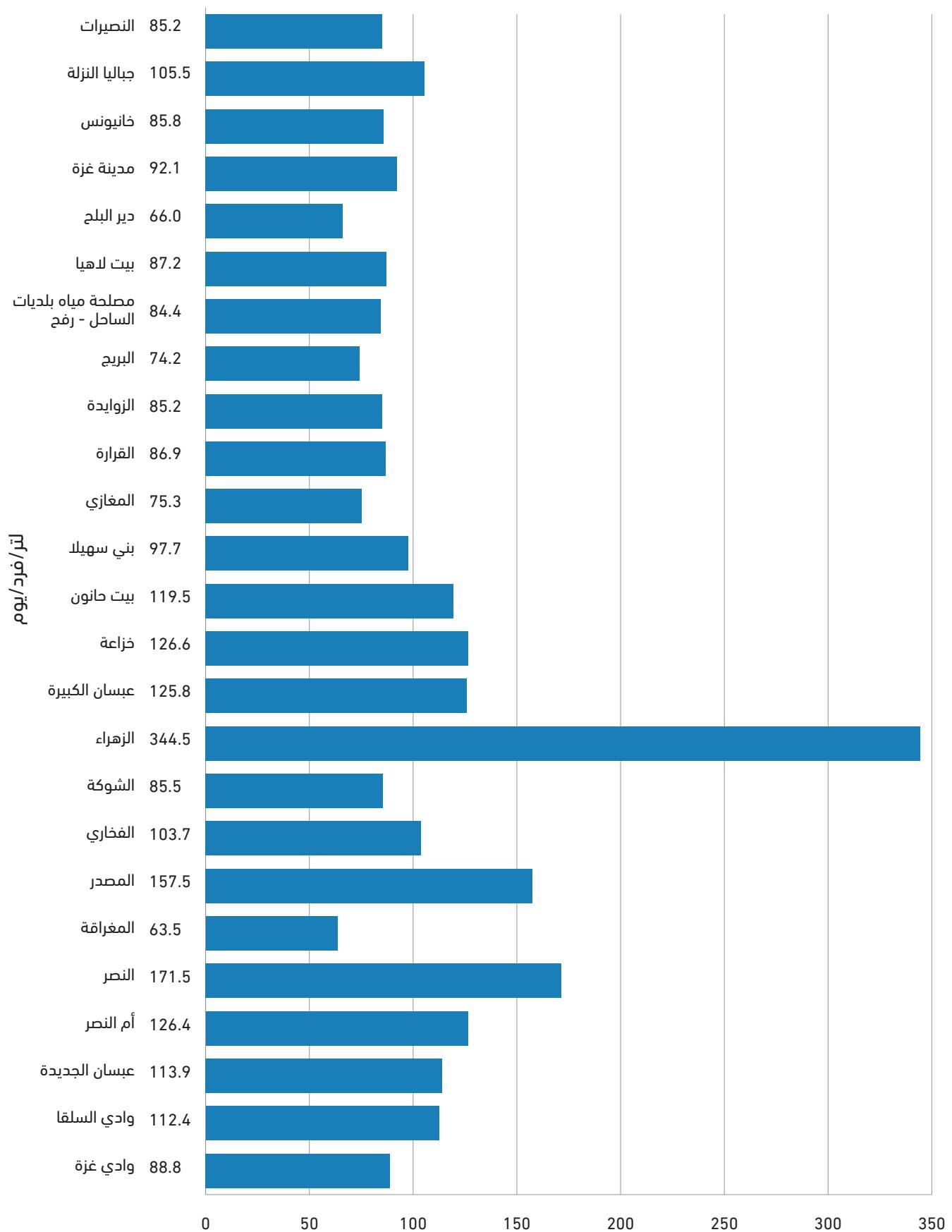
معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم - مقدم خدمة كبيرة | الضفة الغربية



معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم - مقدم خدمة وسط | الضفة الغربية



معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم | قطاع غزة

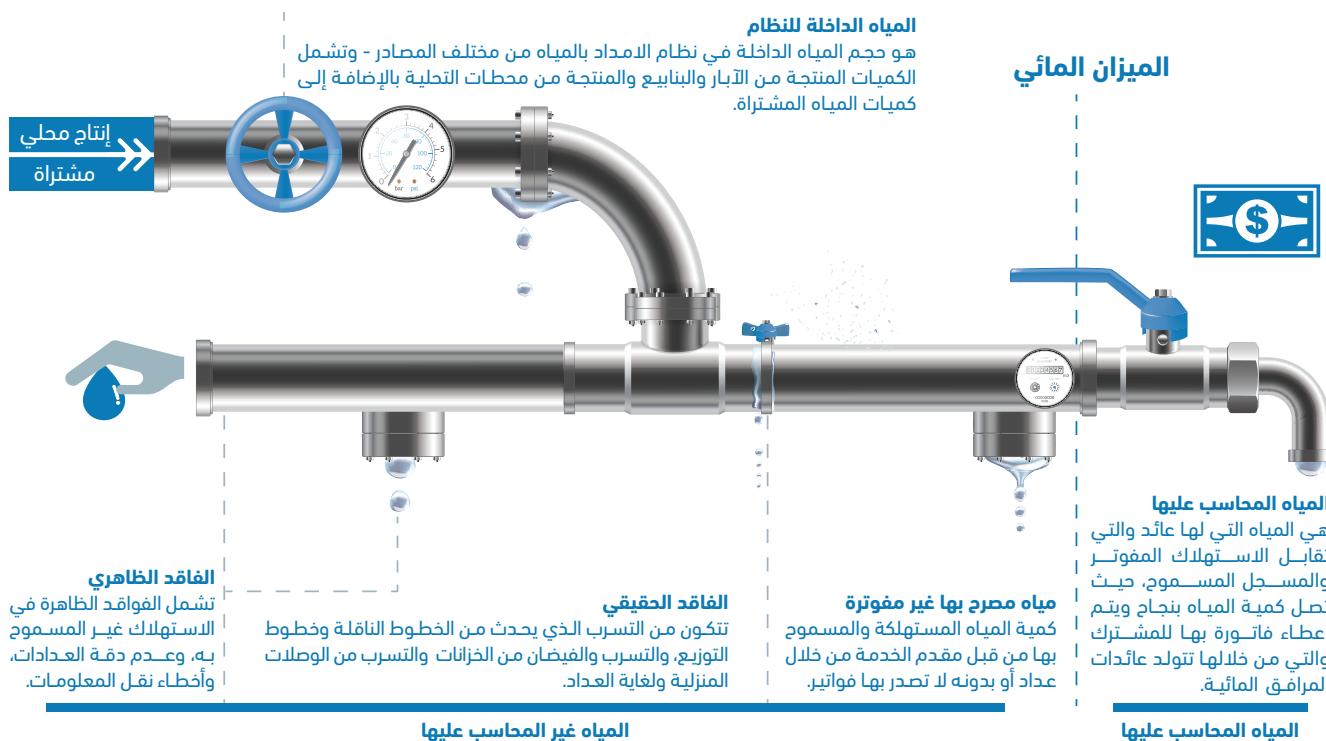


3. مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
أقل من 30% حسب استراتيجية سلطة المياه	$\frac{\text{كمية المياه الموزودة (المستهلكين والمشتراة)}}{\text{الموزودة (المشتراة أو المباعة للمستهلكين)}} \times 100\% - \frac{\text{الفرق في الكميات الموزونة في خزانات مقدم الخدمة}}{\text{الموزونة}} \times 100\%$	يقيس نسبة الفرق بين المياه الموزودة (المستهلكين والمشتراة) والمياه المباعة للمستهلكين (الموزودة) ÷ المياه الموزودة (المشتراة والموزونة)

إن هذا المؤشر يهدف إلى قياس مدى كفاءة نظام توزيع المياه الموزودة، معتمداً على حساب كميات المياه المنتجة أو المشتراة التي لم يتمكن مقدم الخدمة من قياسها، إذ توضح هذه النسبة بشكل عام الفرق بين المياه الموزودة (المشتراة أو المباعة للمستهلكين).

يوضح الشكل أدناه مكونات الميزان المائي مفسراً الأسباب التي تم تحليل نسبة هذا المؤشر بناءً عليها.



في الضفة الغربية سجلت بلديات السواحة والعوجا أعلى نسبة للمياه غير المحاسب عليها بواقع 60% و 66% على التوالي، في حين بلغت أدنى نسبة 4% في شركة قطرة التي تعمل في مدينة روابي. أما في قطاع غزة، سجلت بلدية المغارة أعلى نسبة بواقع 66%， بينما حققت دير البلح للعام الثاني تواليًا نسباً عالية بواقع 44%， في حين وصلت أدنى نسبة في بلديتي وادي السلقا وخزاعة بواقع 12% و 13% على التوالي. تختلف أسباب هذه النسب بين كل مقدم خدمة وأخر نتيجة لحالة الشبكة والتسربيات، والتعديلات غير القانونية، أو كميات المياه غير الموزونة للمساجد والكنائس والحدائق العامة وسيارات الإطفائيات.

وبالنظر إلى نتائج نسبة المياه غير المحاسب عليها بين عامي 2021 و 2022، نجد أن هناك جهوداً كبيرة بذلت من قبل مقدمي الخدمة لتخفيف هذه النسبة، لذا نجد أن النسبة العامة للمياه غير المحاسب عليها في قطاع غزة انخفضت من 44.08% في العام 2021 إلى 41% في العام 2022. بينما نجد ارتفاع طفيف في هذه النسبة في الضفة الغربية إذ ارتفعت بنسبة 2% من 34% إلى 36% في عام 2022. وهذا يعني زيادة في التتحققات والدخل مقابل المياه المباعة للمستهلكين.

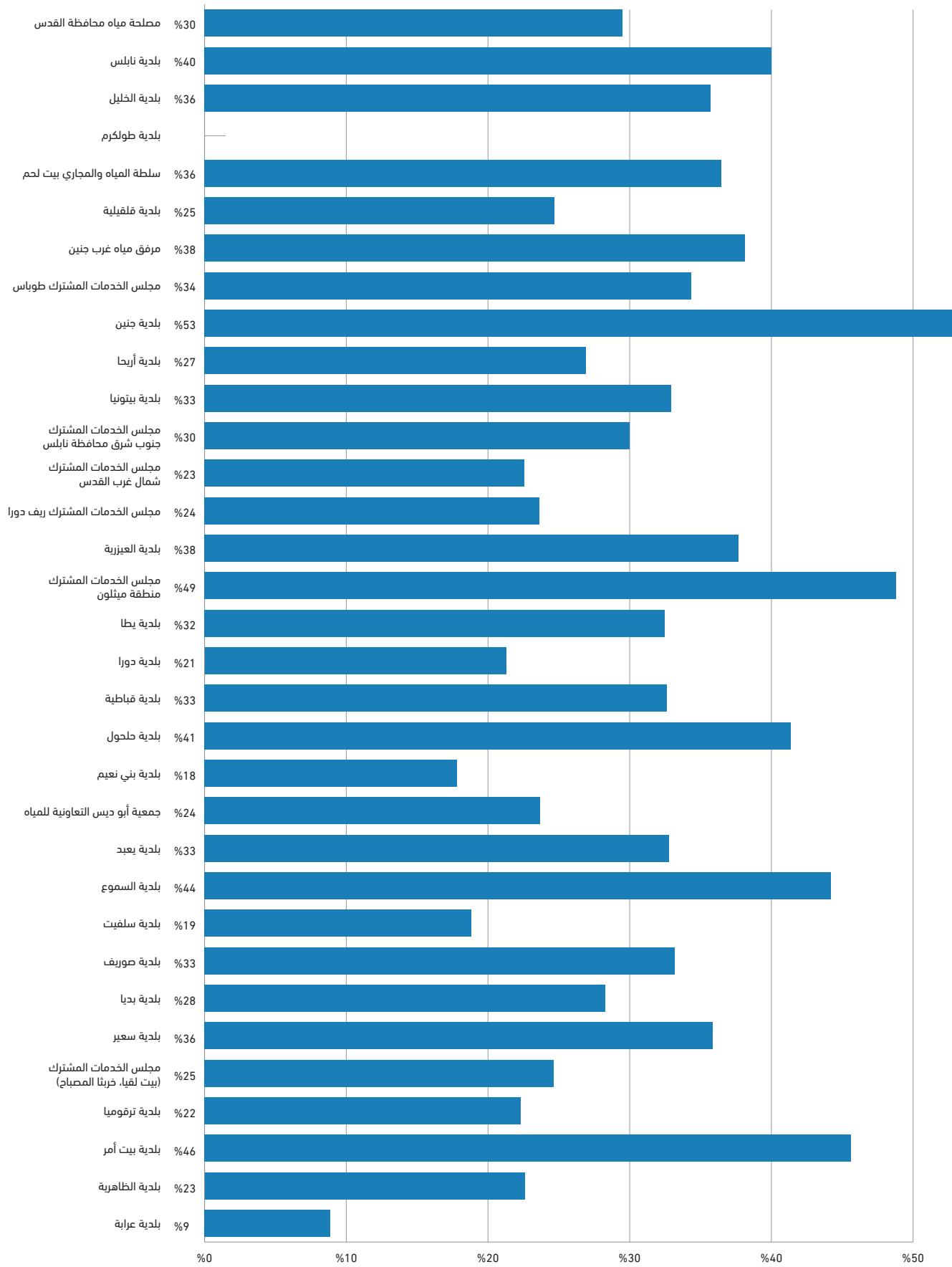
تساعد نتيجة هذا المؤشر مقدم الخدمة في التخطيط للاستثمار في تأهيل وتطوير شبكة التوزيع، كما تسهم في تقليل تكاليف التشغيل وزيادة مبيعات المياه والحفاظ على الموارد المائية المتاحة والمحدودة؛ وبالتالي تزيد من استدامة مقدم الخدمة في استمرارية تزويد المياه، والتخطيط للتوسيع في مناطق جديدة ضمن نفوذه.

نلاحظ أن لدى بعض مقدمي الخدمات أرقام متدنية في مؤشرات المياه غير المحاسب عليها، حيث ظهرت بعض النسب تقل عن 15%， علماً بأن المجلس قد راجع بالتفصيل وتحقق مع مقدم الخدمة من بيانات احتساب هذا المؤشر. ويرجح السبب إلى اتخاذ إجراءات صارمة لتخفيض الفاقد تشمل المتابعة المستمرة لحالة الشبكة والتسريبات وملائحة التعديات وإصدار غرامات باهظة للوصلات غير القانونية من أجل تخفيض الفاقد، كما يوجد لدى البعض شبكات مياه وعدادات جديدة تساهمن في تقليل مشكلة فاقد المياه.

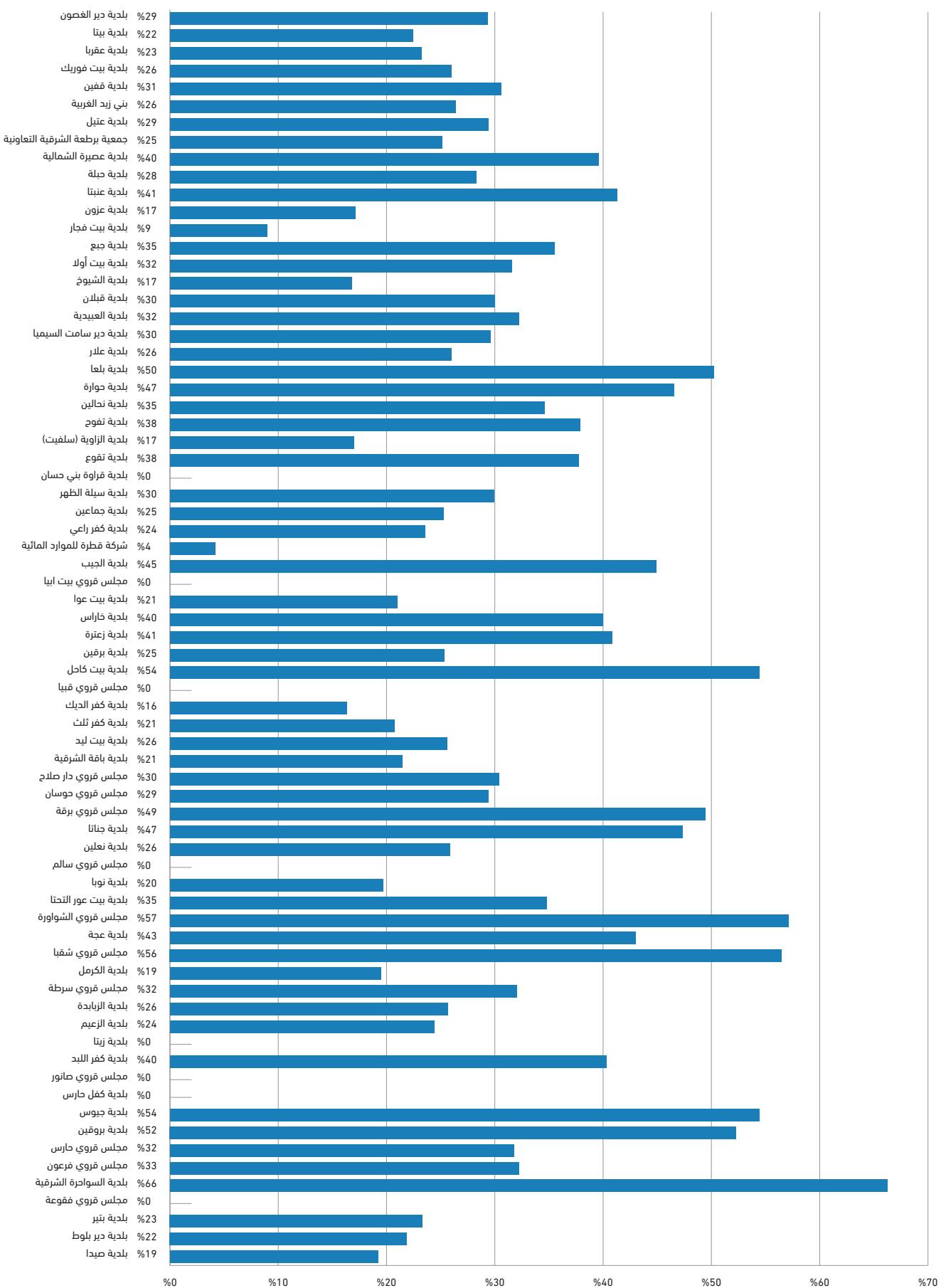
تميز شركة قطرة بنسبة مياه غير محاسب عليها متدنية جداً، حيث بلغت هذه النسبة 4% فقط للعام 2022 ويعود السبب إلى وجود شبكة مياه حديثة وبمواصفات عالية جداً، يتم نقل المياه للبيوت مباشرة من الخزان الرئيسي دون الحاجة لخزانات مياه فوق البناء، كما تستخدم شركة قطرة تكنولوجيا ذكية لمراقبة وضبط نظام تزويد المياه للمواطنين. علاوة على ذلك، تم تركيب عدادات ذكية للمواطنين تدعم القراءة عن بعد وبشكل لحظي مما يسهل حصر واكتشاف التسريبات في وقت قياسي بالإضافة إلى استبعاد جزء كبير من الخطأ في القراءات.



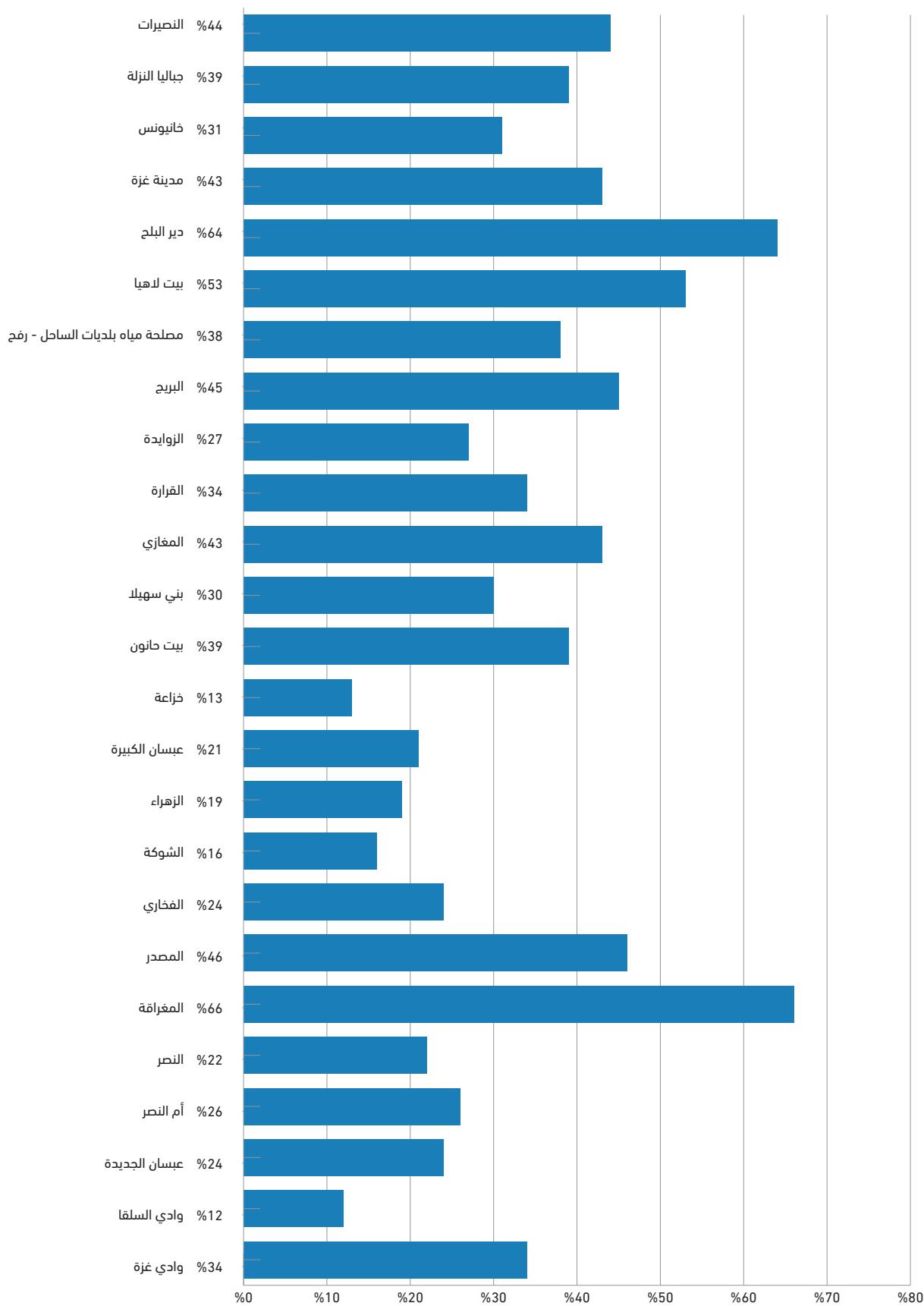
النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



النسبة للمياه غير المحاسب عليها - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها | قطاع غزة



4. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
لا ينطبق	إجمالي المياه غير المحاسب عليها خلال فترة التقييم (m^3) ÷ طول الشبكة (كم)	يقيس كفاءة الشبكة وخطوط نقل المياه الرئيسية ويزييل تأثير الفروق بين الشبكات من حيث طول الشبكة مما يوفر نتائج أكثر دقة ومصداقية وقابلة للمقارنة.

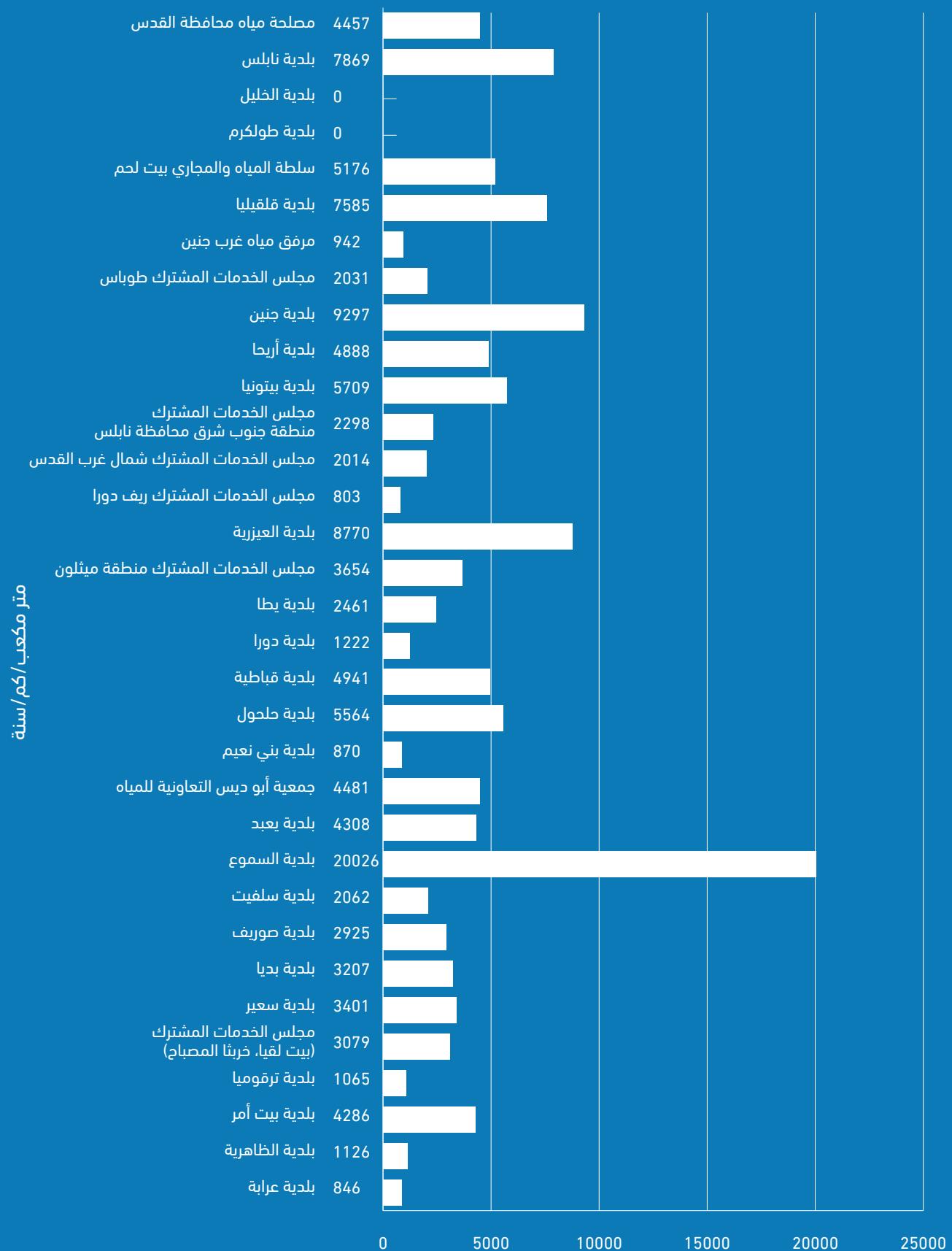
إن نتائج هذا المؤشر تعكس مدى كفاءة شبكة التوزيع، إذ يعطي بيانات حول كمية الفاقد من المياه الناجمة عن كسر في الشبكة أو تسريب من الوصلات أو التعديات غير القانونية لكل كم من الشبكة الرئيسي. كما يعطي مقدم الخدمة نتائج أكثر دقة وقابلة للمقارنة على أرض الواقع من تلك التي يتم الحصول عليها من مؤشر نسبة المياه غير المحاسب عليها، لذلك، يجب قراءة نتائج هذا المؤشر مع نتائج المؤشر السابق.

يوفر هذا المؤشر إمكانية المقارنة بين مقدمي الخدمات ذوي الأحجام المختلفة، بحيث يتم تحديد طول الشبكة ومقارنة كميات المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر طولي، ويعتبر مؤشر للكفاءة الشبكة وخطوط النقل، كما وتساعد النتائج المستقاة من هذا المؤشر مقدم الخدمة في التخطيط للاستثمار وتأهيل أو استبدال الشبكة.

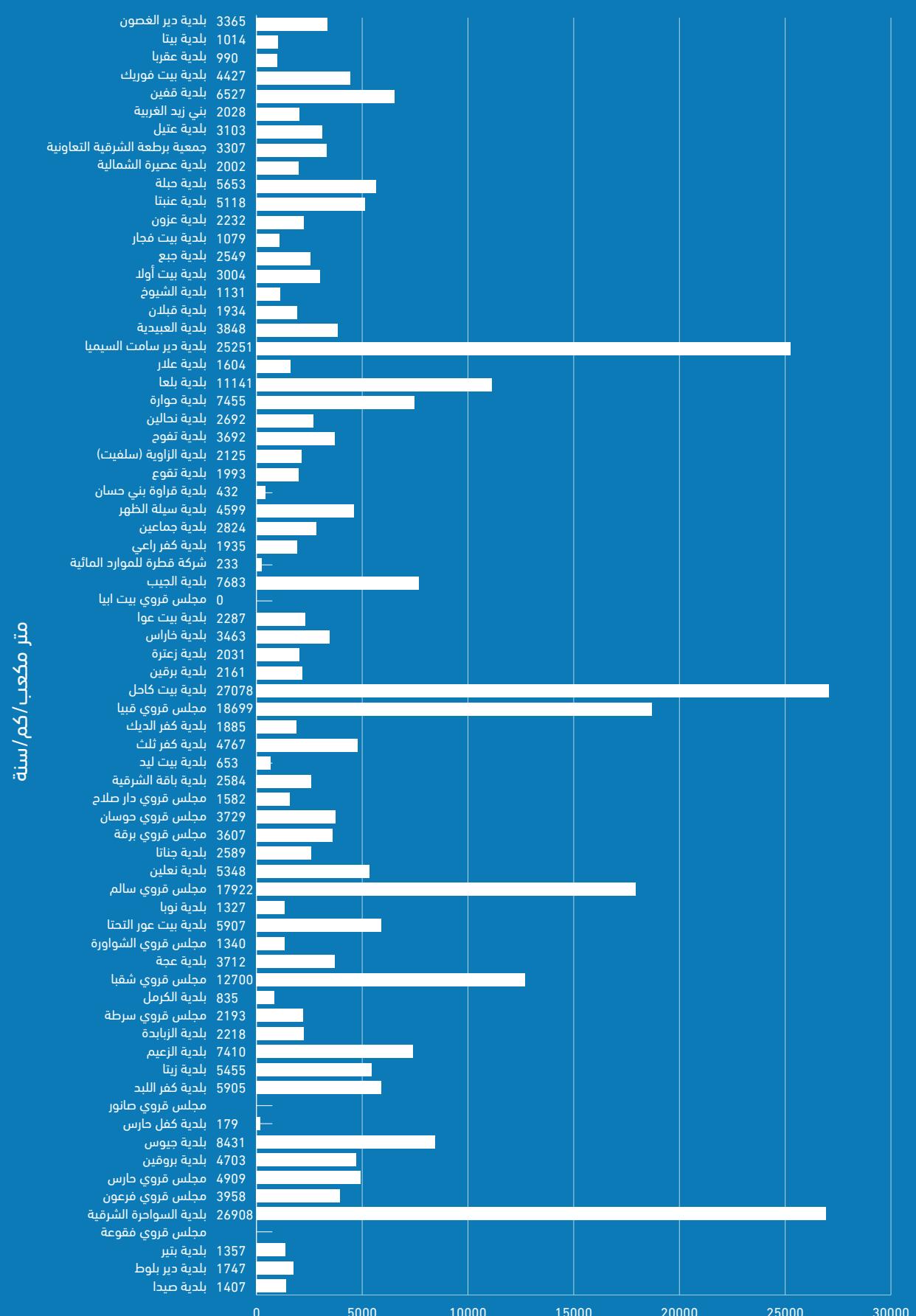
يلاحظ أن هناك تفاوت كبير في نتائج هذا المؤشر، حيث تراوحت الكمية لدى مقدمي الخدمة في الضفة الغربية ما بين 233 كوب/سنة في شركة قطرة وأكثر من 26000 كوب/سنة في بلديتي السواحة وبيت كاحل. أما في قطاع غزة، تذبذبت الكمية ما بين 18,950 كوب/سنة في بلدية بيت لاهيا و1,091 كوب/سنة في بلدية الشوكة.



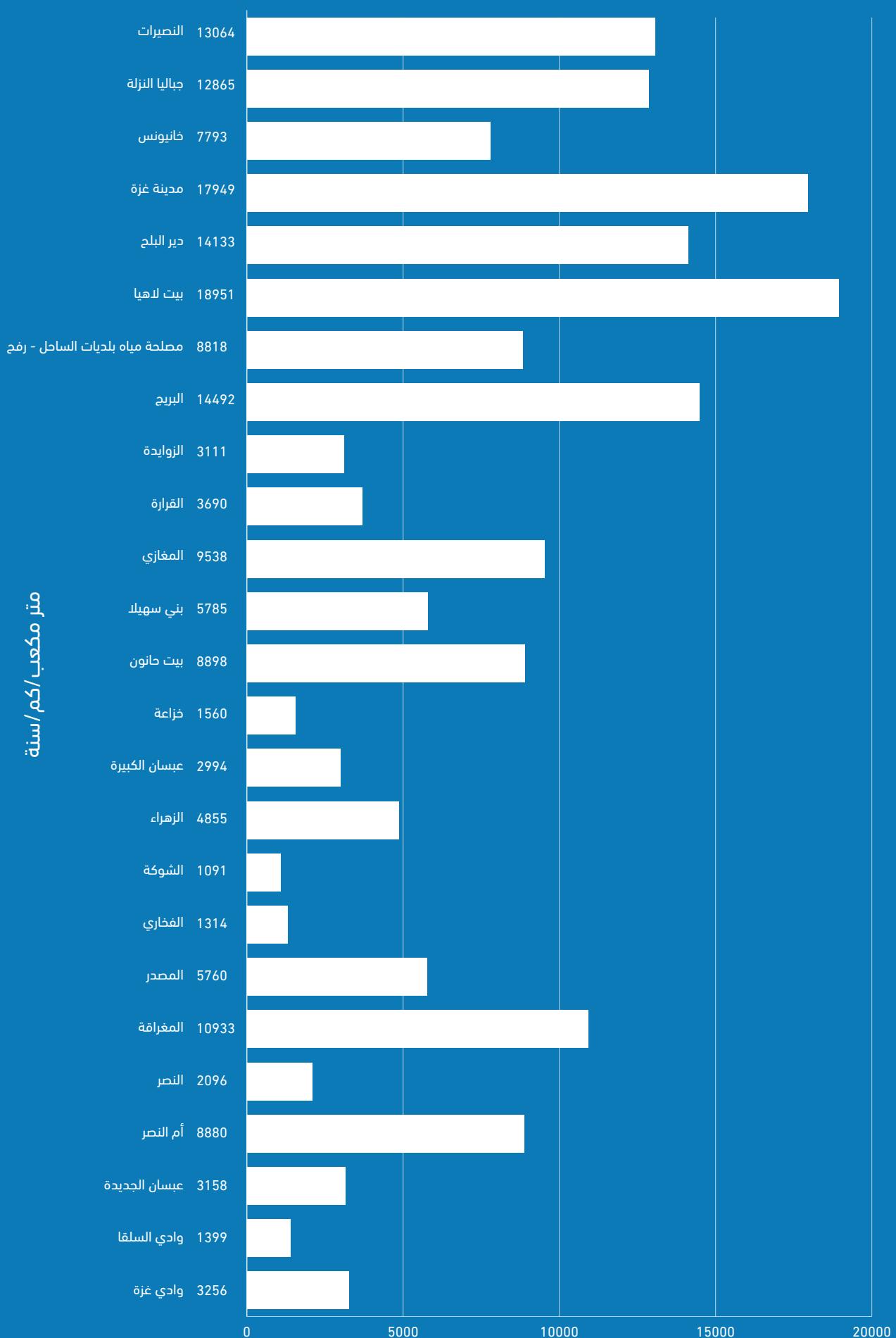
المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول من الشبكة في السنة - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول من الشبكة في السنة - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول من الشبكة في السنة | قطاع غزة



5. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم

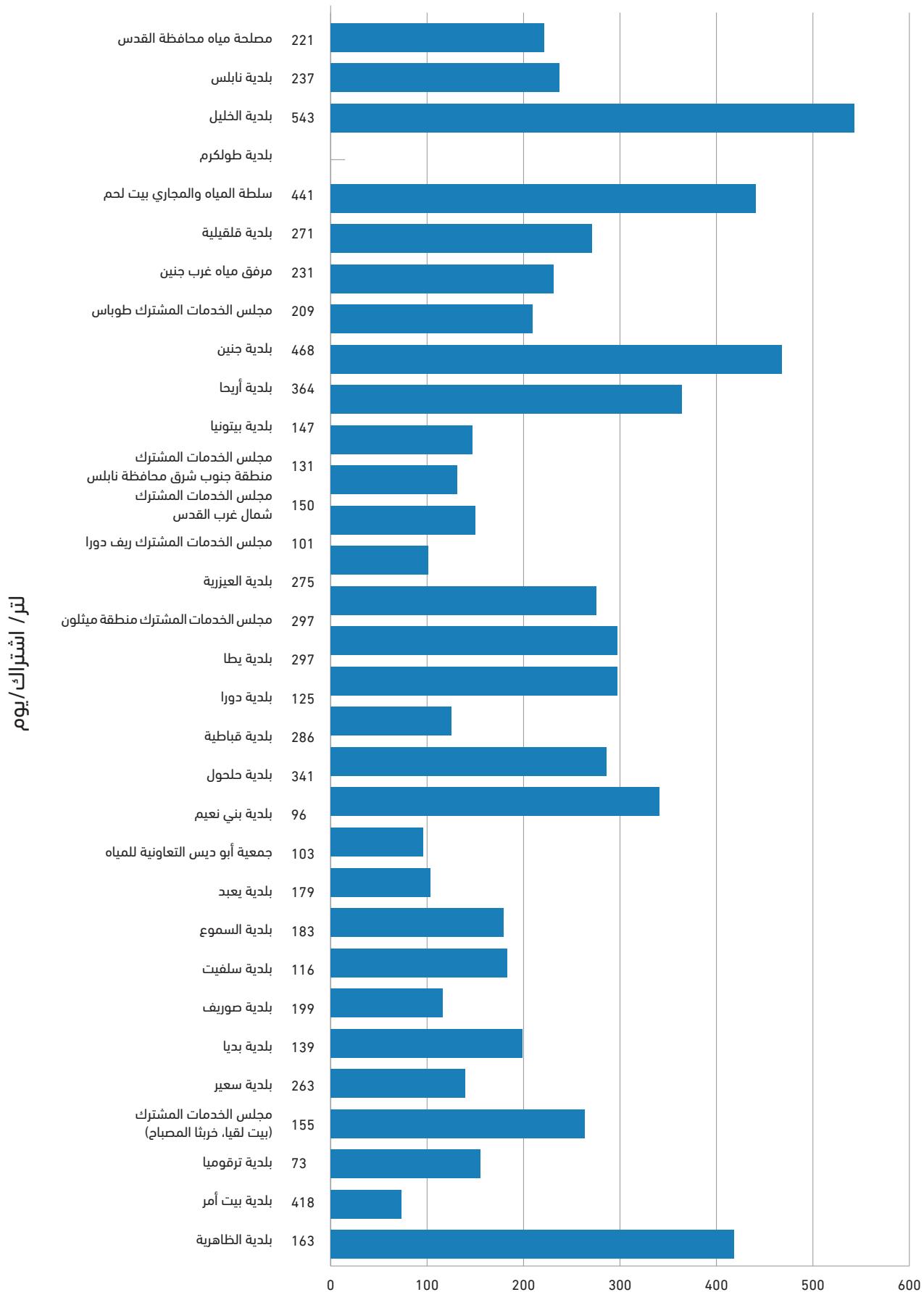
المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
لا ينطبق	$\text{إجمالي المياه غير المحاسب عليها خلال فترة التقييم } (\text{م}^3) \times 1000 \div (\text{عدد أيام فترة التقييم} \times \text{عدد الاشتراكات})$	يقيس كمية المياه غير المحاسب عليها على شكل حصة يتحملها كل اشتراك يومياً. يعتبر ملائماً في حال شبكات المياه المغذية للمناطق الحضرية.

يترجم هذا المؤشر نسبة المياه غير المحاسب عليها إلى كمية مياه محددة فاقدة يتحملها كل اشتراك فعال لدى مقدم الخدمة. وبالتالي فإن هذا المؤشر:

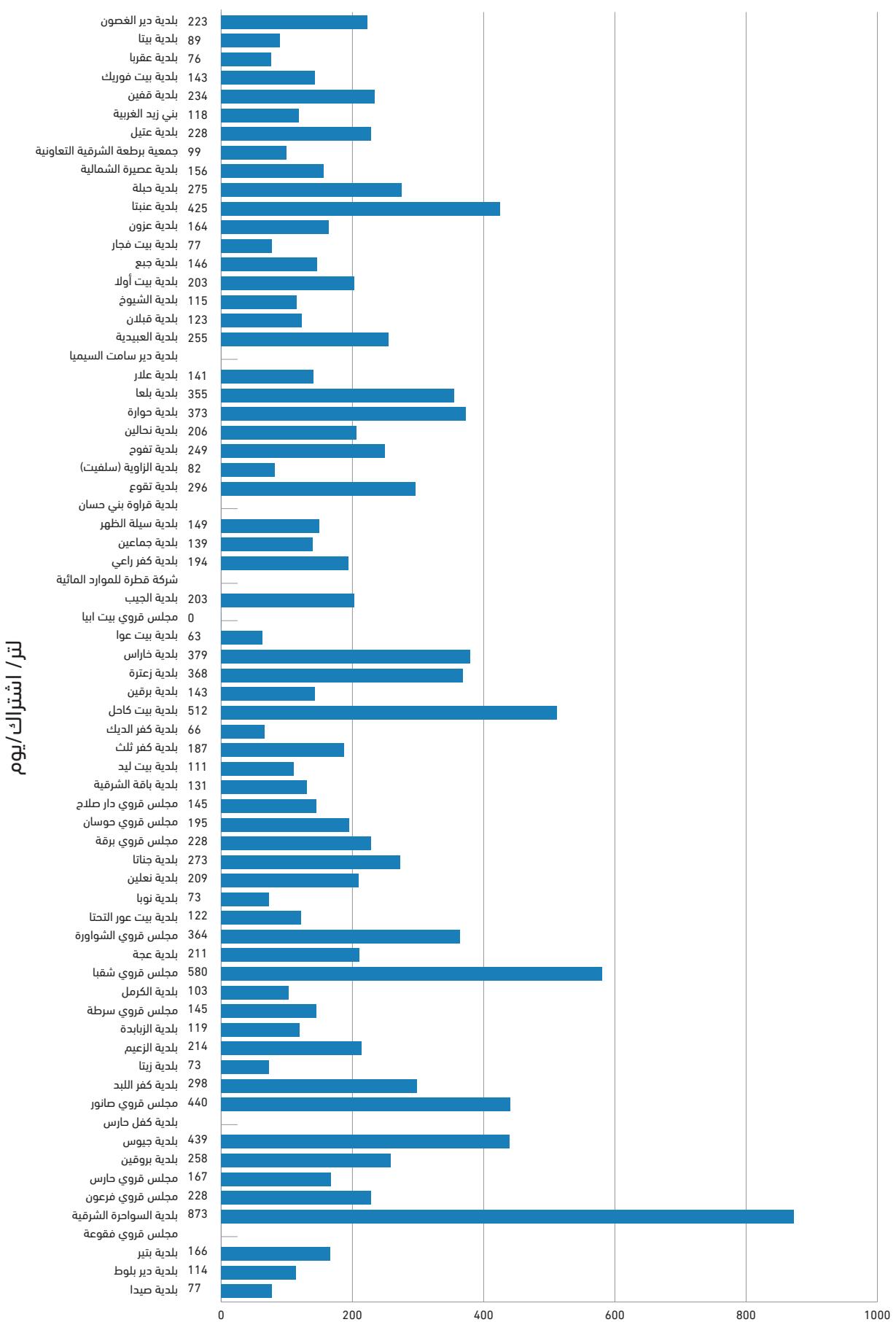
- يقيس بطريقة أخرى قيمة التكاليف الإضافية التي يتحملها كل اشتراك قانوني بالإضافة إلى تكلفة كمية الاستهلاك الفعلية المسجلة في العدادات.
- يقيس كميات المياه الإضافية التي يمكن أن تكون متوفرة للسكان في حالة تقليل كميات المياه غير المحاسب عليها.
- يساعد أصحاب القرار في الهيئات المختلفة في تحديد الحاجة الحقيقة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

يتضح من النتائج أن كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم، أن بلديتي دير البلح وبيت لاهيا لديها أعلى كمية بواقع 1,202 لتر/اشتراك/يوم على التوالي، بينما أقل كمية في خزاعة حيث بلغت 117 لتر/اشتراك/يوم وهذا يتوافق مع انخفاض نسبتها في المياه غير المحاسب عليها. أما في الضفة الغربية، فقد سجلت كل من بلدية بيت عوا وبلدية كفر الديك أقل نسبة حيث بلغت كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم أقل من 60 لتر، فيما سجلت بلدية السواحة أعلى نسبة في هذا المؤشر حيث بلغت كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم 873 لتر.

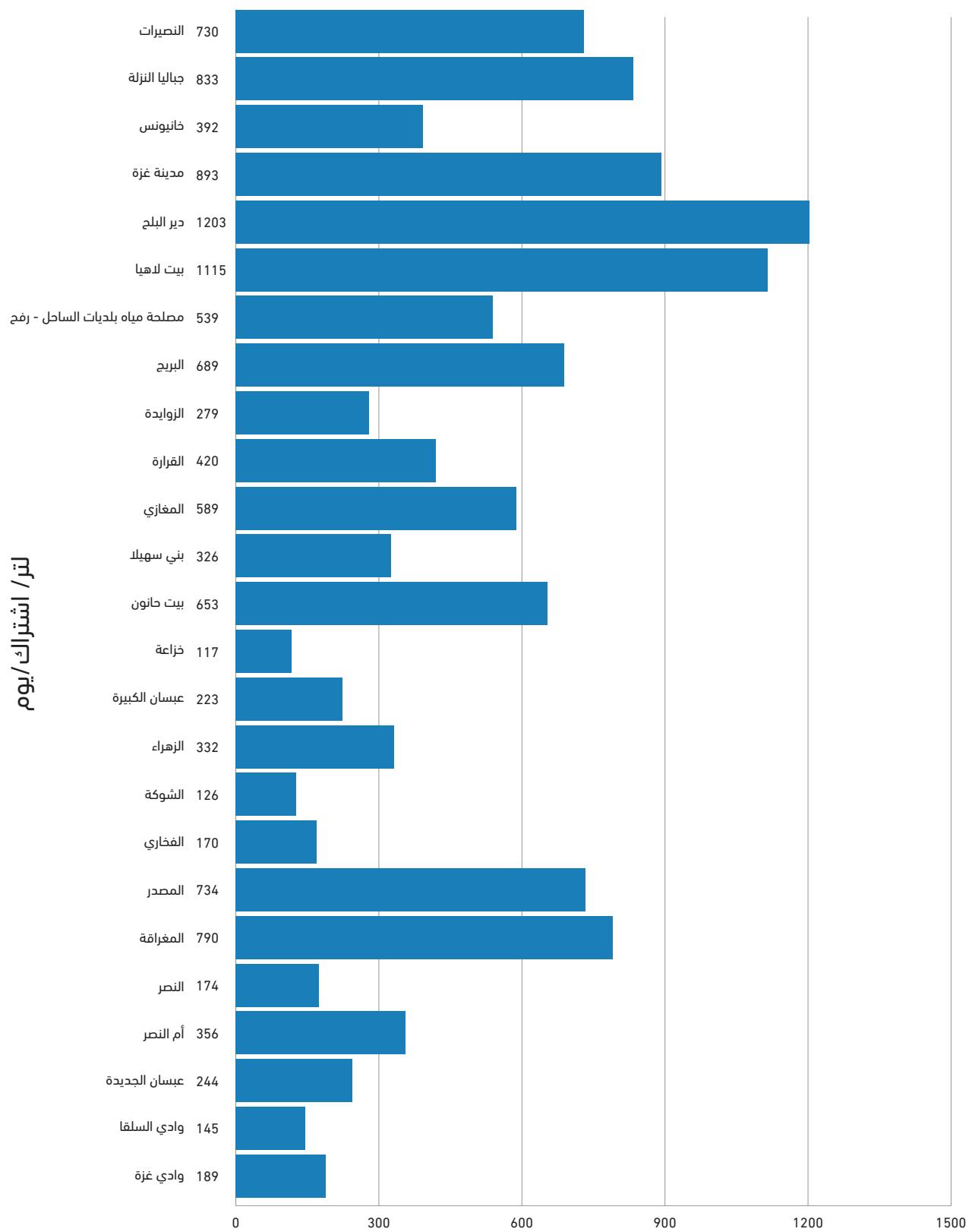
مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم - مقدم خدمة كبير



مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم - مقدم خدمة متوسط



مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم - قطاع غزة



ثانياً: المؤشرات المالية

خدمة المياه

1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي
يمثل المتوسط الحسابي لسعر بيع كل متر مكعب من المياه من المياه يتمثل بالمجموع الكلي لمبيعات المياه التشغيلية والتجارية والمباعدة والمياه المباعة	$\text{مجموع مبيعات المياه المنزلية والتجارية والمائية والصناعية (م}^3\text{)} \div \text{إجمالي مبيعات المياه المفوتة (شيكل) } \div \text{يساوي أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة}$	

إن هذا المؤشر لا يقصد به التعرفة المطبقة لدى مقدم الخدمة؛ إنما هو مؤشر استدلالي لمعدل سعر البيع لكل متر مكعب من المياه ليتم مقارنته مع التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة.

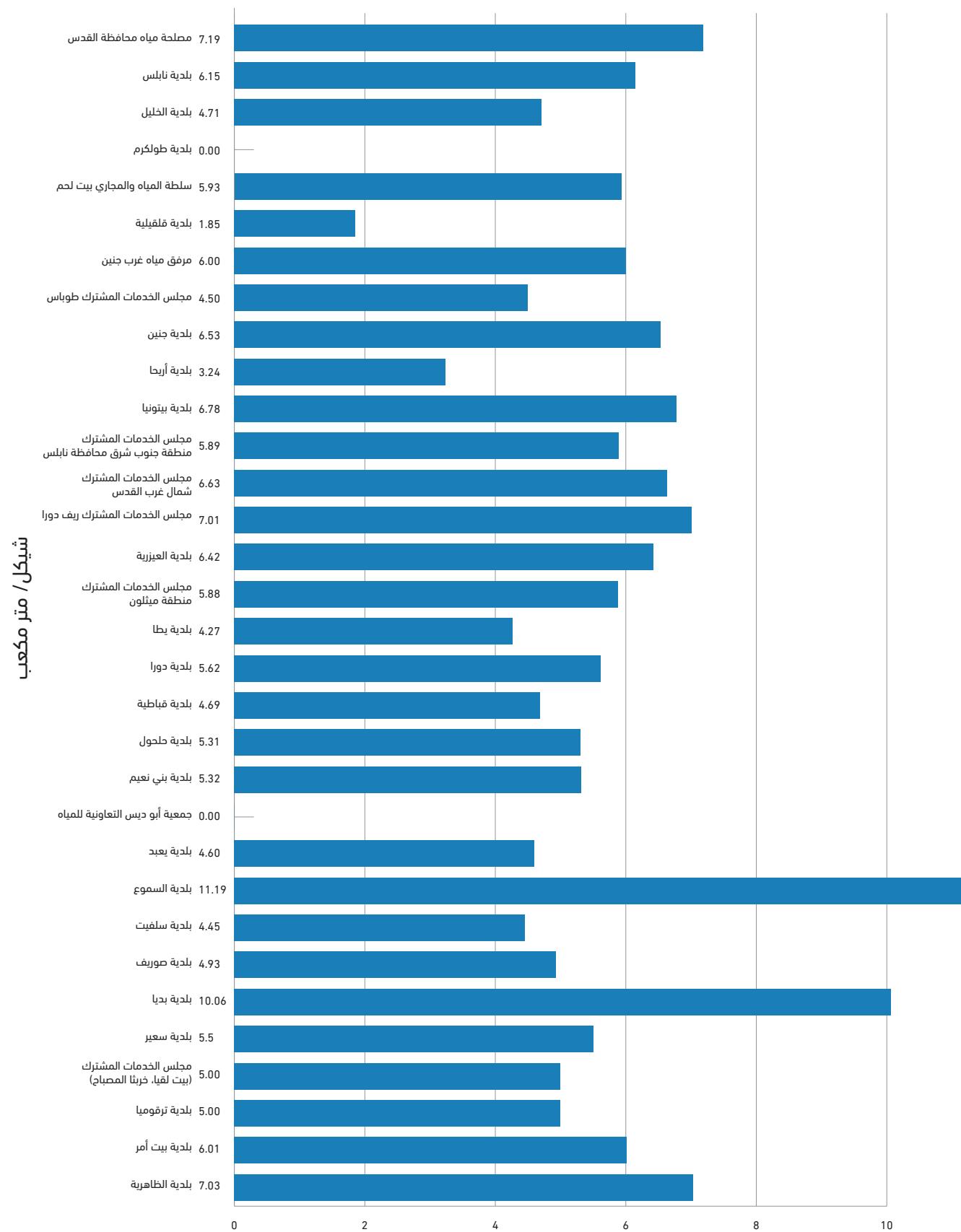
يشكل هذا المؤشر أهمية خاصة لدى مقدمي الخدمة، كونه المحدد الأساسي للدخل خصوصاً لدى البلديات التي تشكل خدمة المياه نسبة تفوق 60% من أعمال البلدية، لذا فهو ينذر مقدم الخدمة إذا ما كانت الخدمة تغطي تكاليفه التشغيلية نظير خدمة المياه أم لا. لذلك، فإن هذا المؤشر يجب قراءته مع مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة لتوضيح الفجوة بين متوسط سعر البيع مع التكلفة التشغيلية المنوطة به وبالتالي مدى كفاءة التعرفة المطبقة.

بالنظر إلى متوسط سعر البيع، نجد هناك اختلافاً كبيراً بين مقدمي الخدمة، ويرجع نتيجة هذا التفاوت إلى التالي:

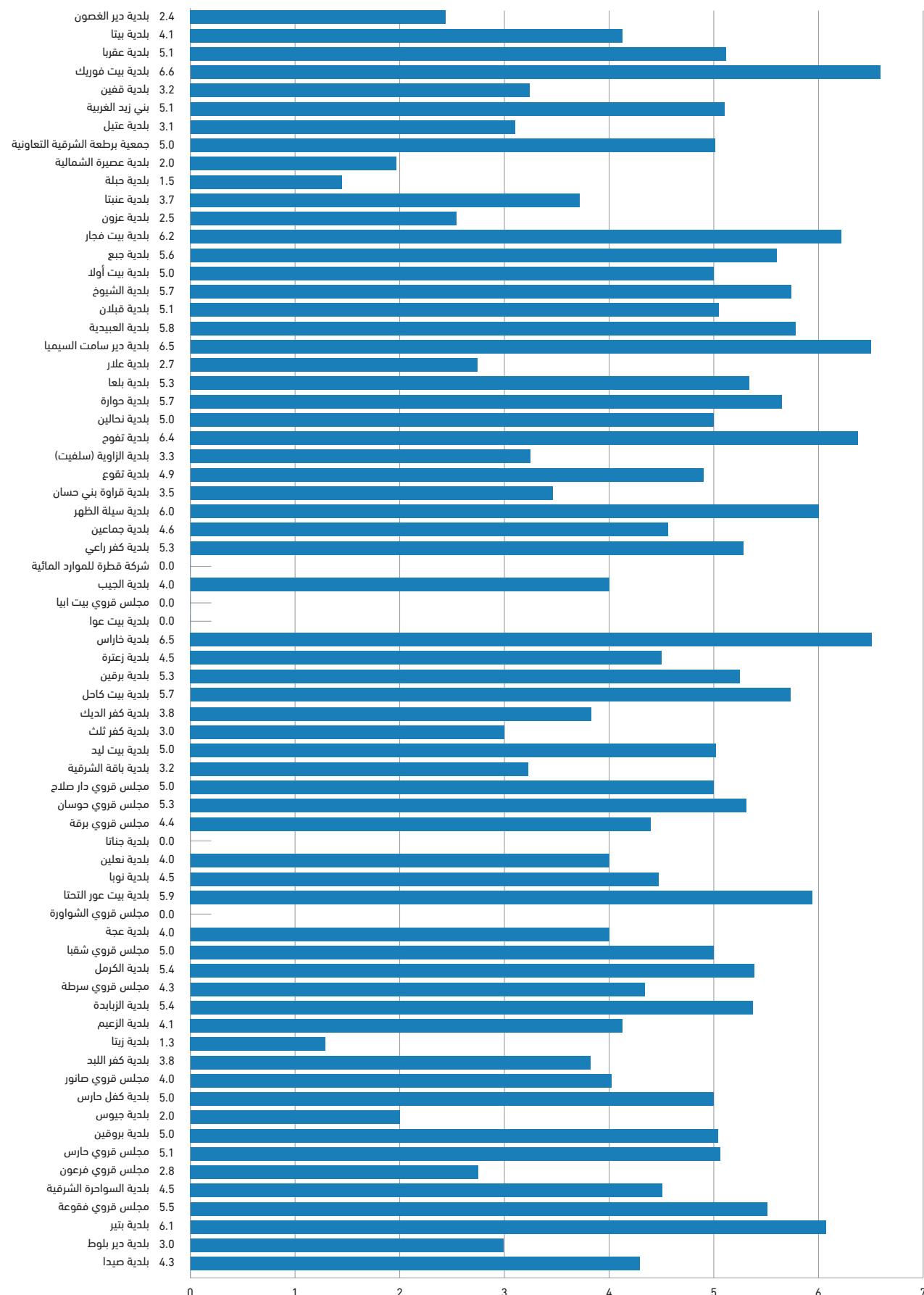
- اختلاف التكاليف التشغيلية (الإدارة والإنتاج والتوزيع) من مقدم خدمة لآخر.
- اعتماد العديد من مقدمي الخدمة على سعر ثابت نظير خدمة المياه لمختلف الاستخدامات كما في غزة ومصلحة مياه بلديات الساحل.
- تطبيق البعض الآخر من مقدمي الخدمة تعرفة تصاعدية بناءً على فئات الاستهلاك، مثل خانيونس وجباليا.
- اعتماد بعض مقدمي الخدمة على بيع المياه بالجملة لمناطق مجاورة بأسعار مرتفعة كما في علار وبيتنا.
- مدى تنوع الخدمات لدى مقدم الخدمة أو اعتمادها بشكل كبير على خدمة المياه، كما يظهر في البلديات الصغيرة التي تعتمد بشكل أساسى على خدمة المياه.

إن أسعار المياه يجب أن تكون مطبقة وفقاً لمبادئ احتساب تعرفة المياه المذكورة في نظام التعرفة الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021 وما نصت عليه التعليمات الخاصة بهذا النظام، والذي يهدف إلى استرداد التكلفة الحقيقة وتحقيق الاستدامة المالية لمقدمي الخدمات، من أجل توحيد أسس ومعايير احتساب أسعار المياه والصرف الصحي، بما في ذلك رسوم الاشتراكات وبدل الخدمات، بما يراعي ترشيد الاستهلاك وتشجيع المستهلكين للحفاظ على المصادر المائية.

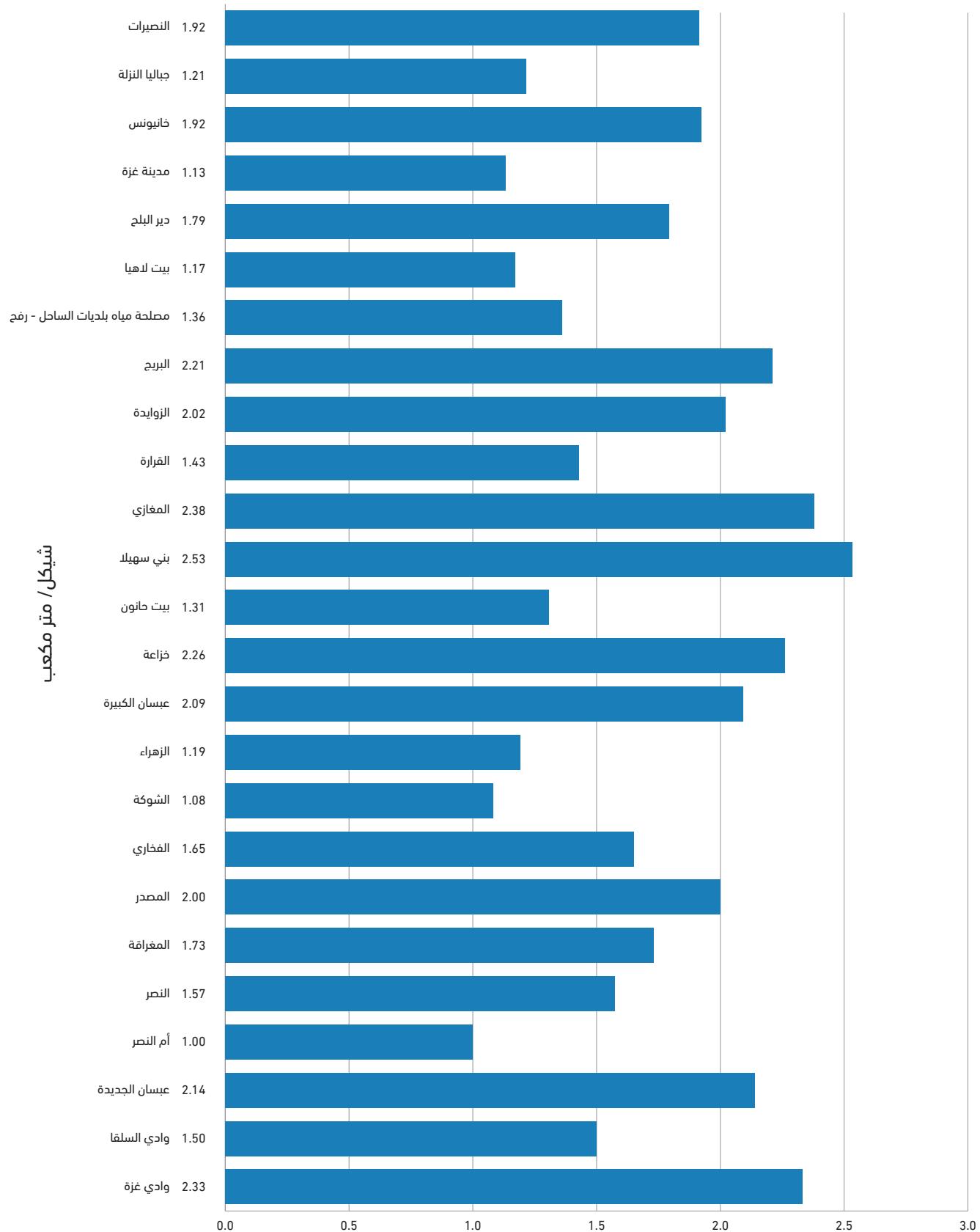
مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه | قطاع غزة



2. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
لا ينطبق	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكيل (باستثناء الأهلاك) ÷ صافي مبيعات المياه بالметр المكعب	يقيس متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من مبيعات المياه

يرصد هذا المؤشر التكاليف التشغيلية التي دفعها وتحملها مقدم الخدمة مقابل عمليات الإدارة والإنتاج والتوزيع والتشغيل لتزويد المواطنين بالمياه، سواء دفعت هذه التكاليف آثياً أو لم تدفع وبقت محملة ديون مستحقة على مقدم الخدمة. وهنا يجب التأكيد كما سابقاً، أن هذه التكاليف لا تشمل مصاريف الإهلاك للأصول الرأسمالية المتعلقة بالخدمة.

نلاحظ من البيانات أن التكاليف التشغيلية تتفاوت من مقدم خدمة لآخر، ويرجع السبب إلى ارتفاع تكلفة الطاقة لعمليات الإنتاج والتوزيع، ومخصصات الرواتب للعاملين في الإدارة والتشغيل، وتكاليف المياه المشتراء من الجانب الإسرائيلي أو محطات التحلية، إضافة إلى الفاقد في المياه والخصومات التشجيعية الممنوحة للمشترين لسداد مستحقاتهم المالية نظير الخدمة.

إن وجود فارق كبير بين متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه، يعكس عدم قدرة مقدم الخدمة على تغطية تكاليفه التشغيلية. وهنا يتوجب على مقدم الخدمة مراجعة تكاليفه التشغيلية لسبعين:

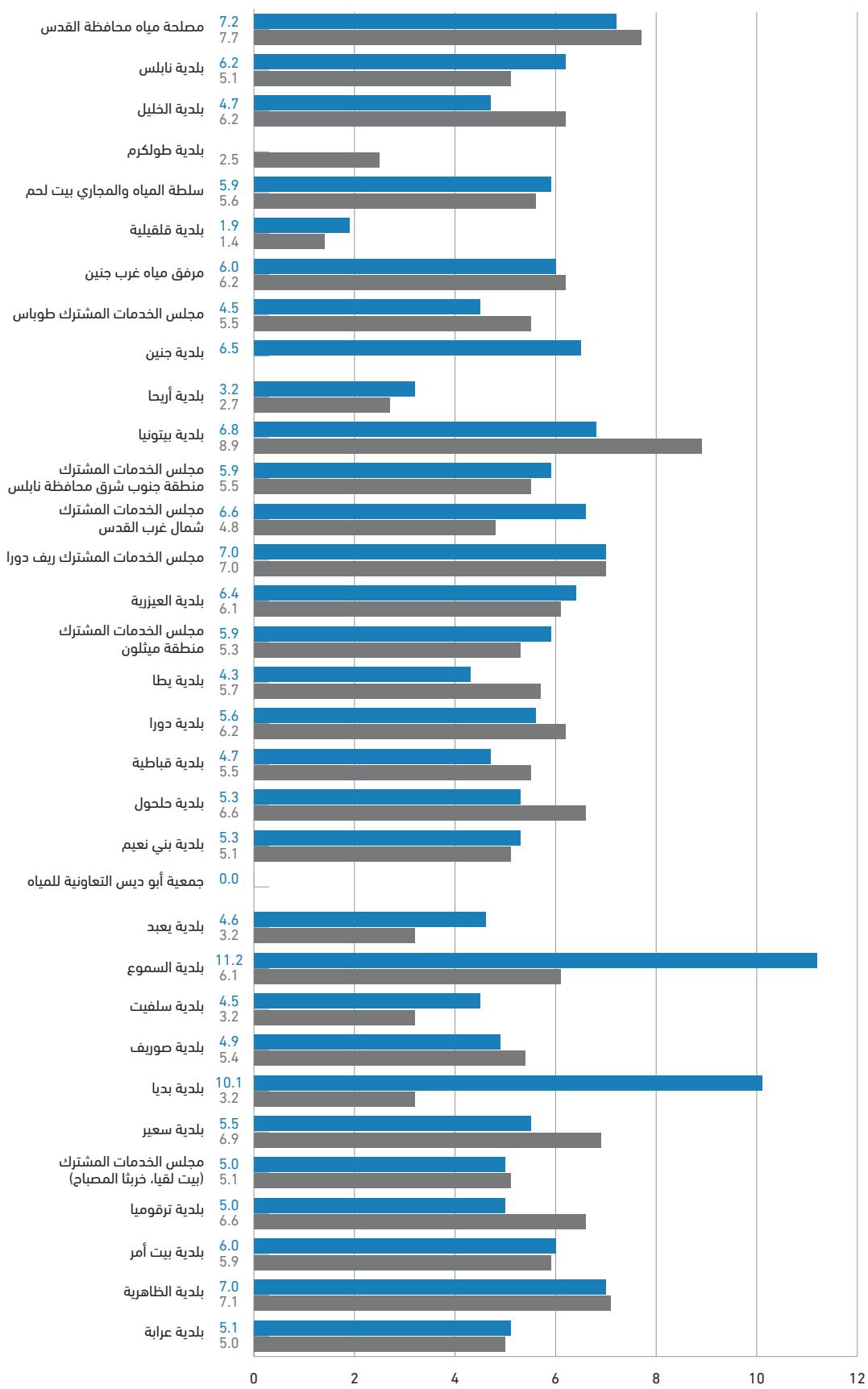
- أولاً: للتأكد من عدم وجود تكاليف إضافية غير مبررة.
- ثانياً: مراجعة التعرفة المطبقة بما يتناسب مع التكلفة التشغيلية حتى يضمن مقدم الخدمة قدرته على تغطية تكاليفه التشغيلية بالأساس ومن ثم تغطية جميع تكاليفه من أجل استدامة تقديم الخدمة ورفع مستوى جودتها.

تم ملاحظة عدد من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية مثل جنين وعصيرة الشمالية والسوارة وغيرهم فاقت نفقاتهم التشغيلية معدل سعر البيع بكثير، وذلك لأسباب متعلقة بالتشغيل وضخ المياه إلى ارتفاعات مختلفة. بينما نجد في قطاع غزة أن بلديات المنطقة الشرقية في خانيونس وهي بني سهيل وعبسان الكبيرة وعبسان الجديدة وكذلك بلديتي البريج والمغارزي في المنطقة الوسطى تجاوزت مطاراتفهم التشغيلية 5 شيكل للметр المكعب الواحد؛ وذلك لاعتمادهم المباشر على المياه المشتراء من شركة ميكوروت بأسعار مرتفعة.

ومن الملاحظ أن بلديات الزهراء ووادي غزة والمصدر أظهرت أن متوسط سعر البيع أعلى من التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة، ويرجع هذا الوضع الطبيعي، إلى مجموعة من السياسات والإجراءات التي اتخذتها البلديات على أرض الواقع لتقليل تكاليف الطاقة وتخفيض نسبة المياه غير المحاسب عليها وتطبيق تعرفة تصاعدية وفقاً لفئات الاستهلاك.

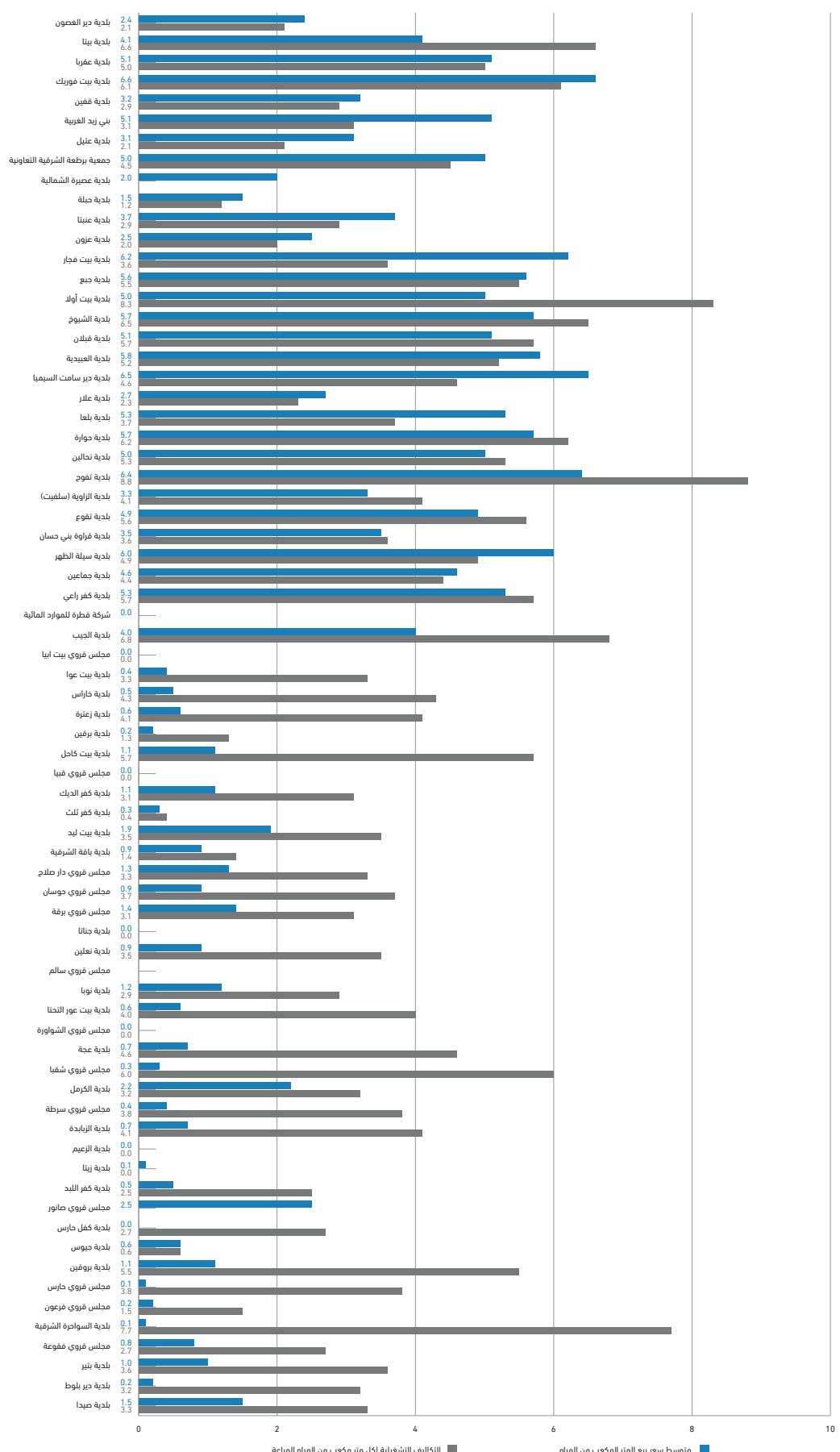
وكما تمت الإشارة سابقاً، بأنه يجب قراءة مؤشرات متوسط سعر البيع ومؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة مع مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها وذلك بسبب العلاقة الطردية بين مستويات الفاقد والتكاليف التشغيلية.

متوسط سعر البيع ومتوسط التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية

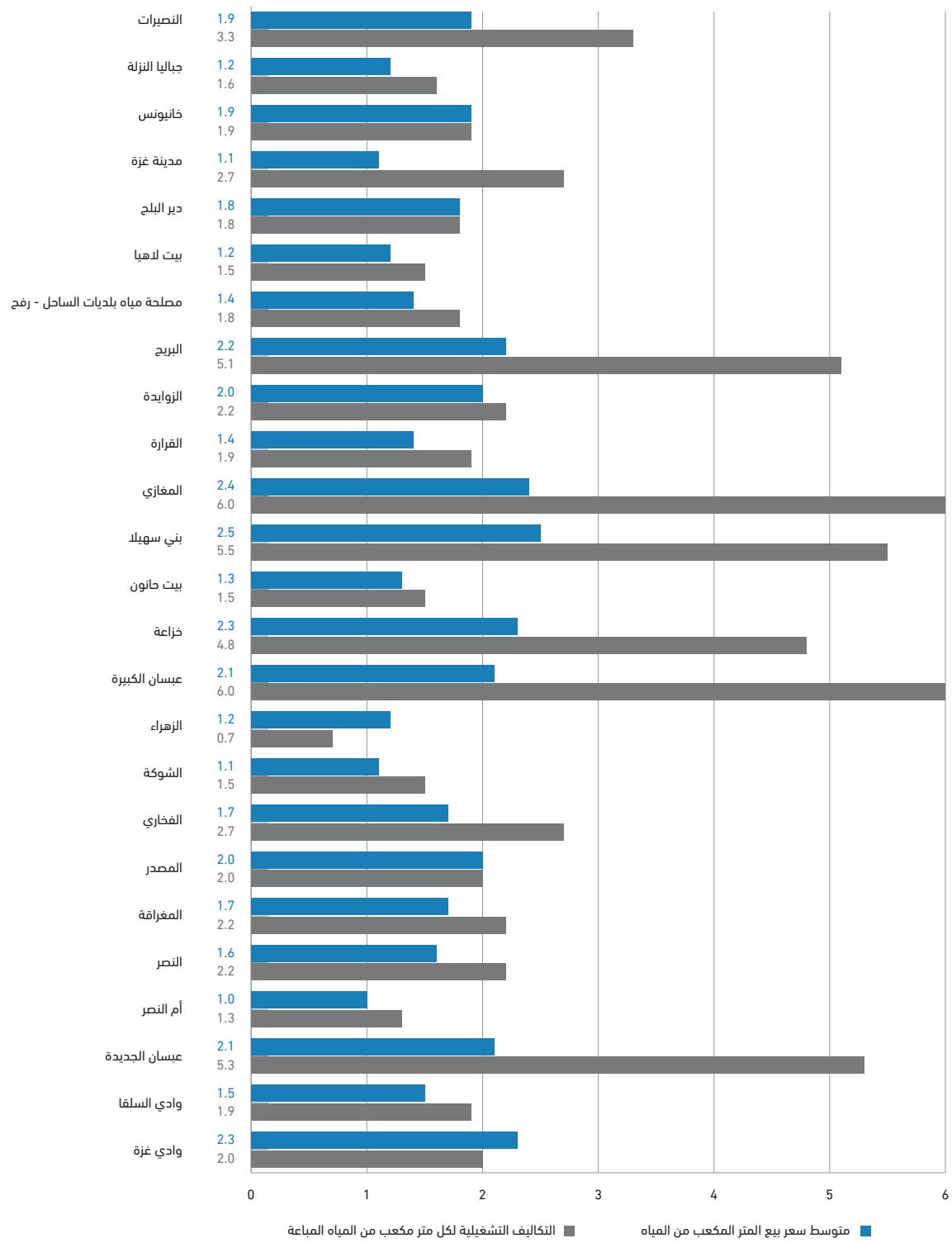


متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه ■ التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة ■

متوسط سعر البيع ومتوسط التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



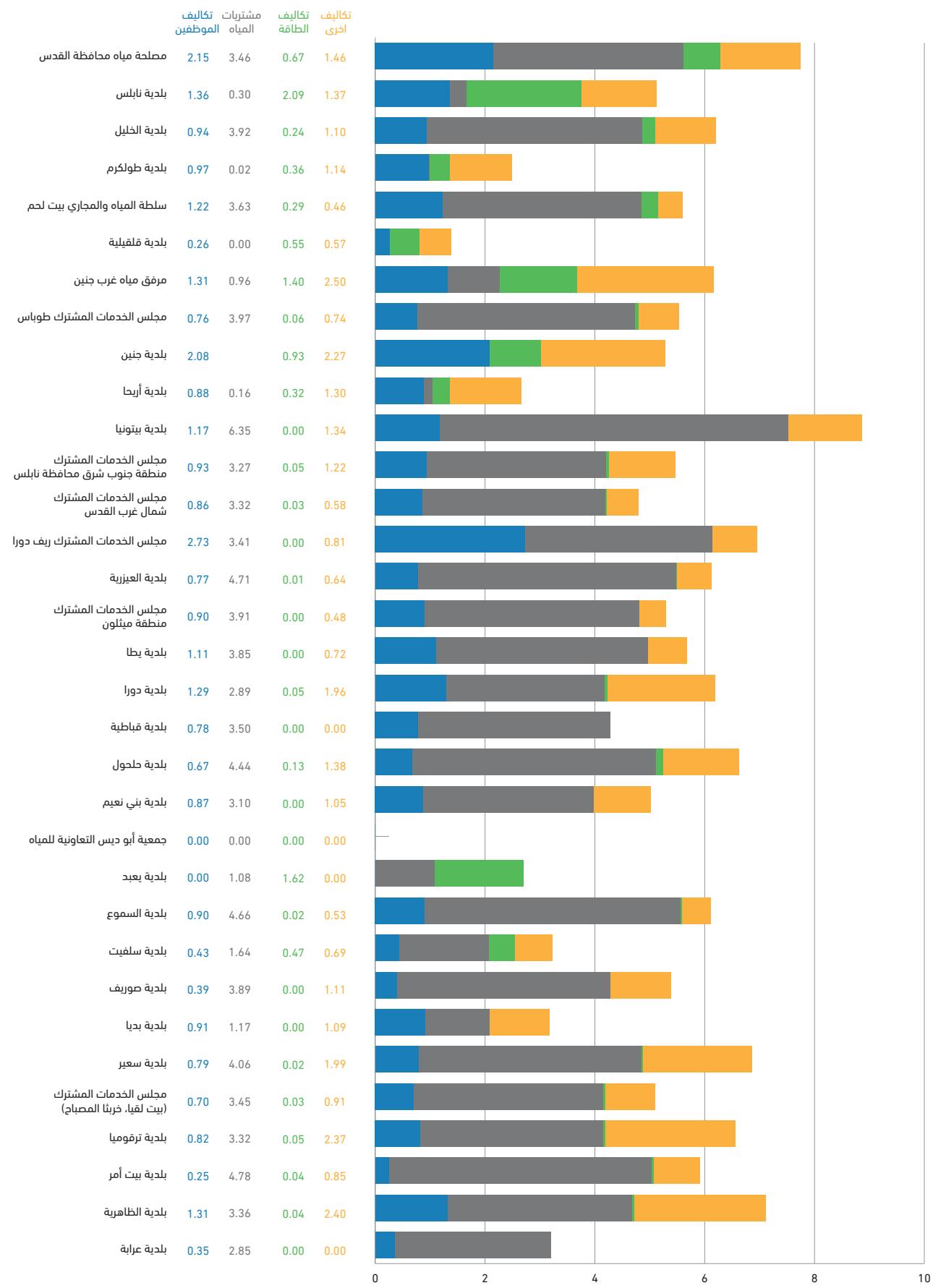
متوسط سعر البيع ومتوسط التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة قطاع غزة



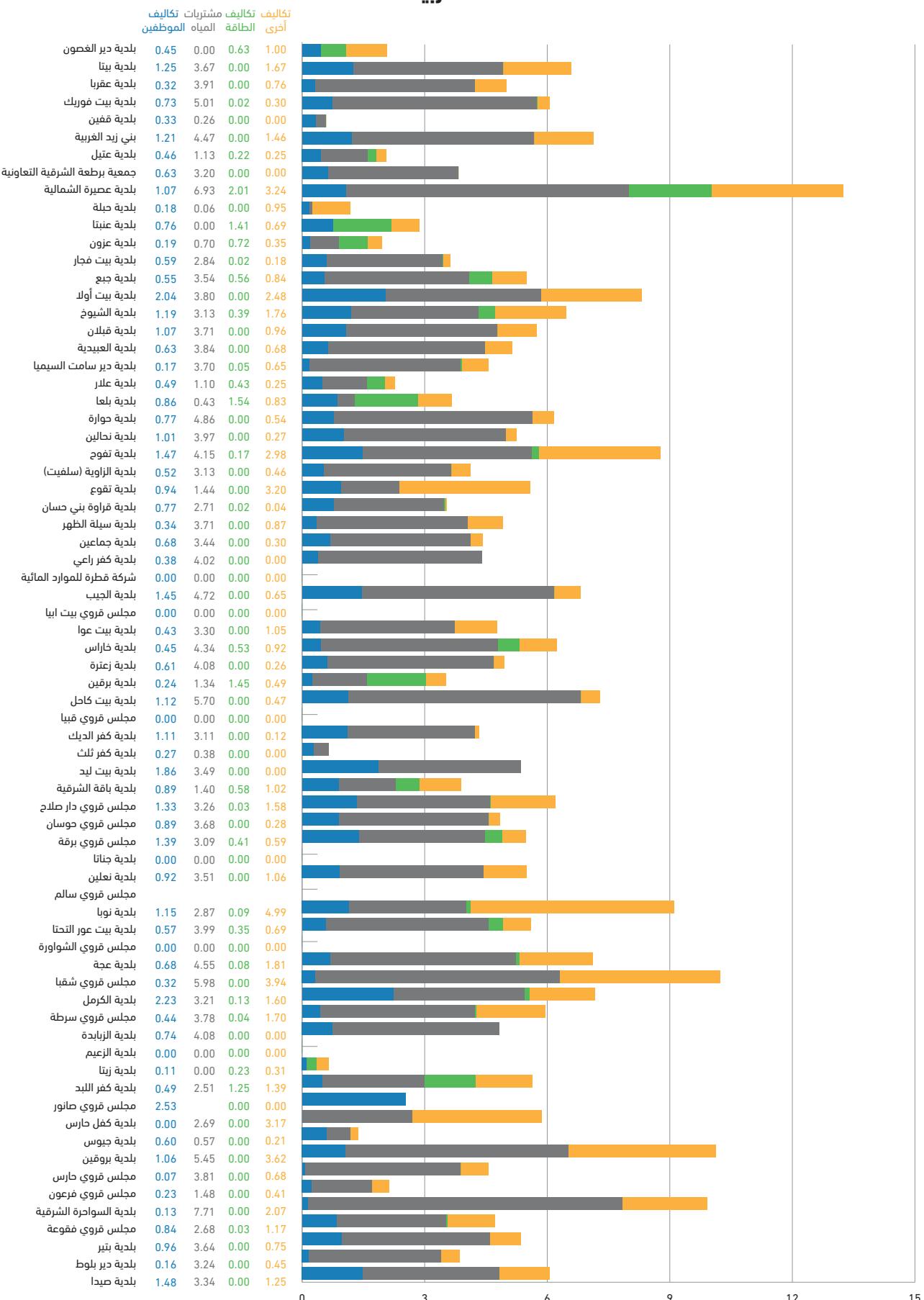
ويظهر في الرسم البياني أدناه تفصيل التكاليف التشغيلية لكل مقدم خدمة بما فيها:

- تكاليف الموظفين/ات لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- تكاليف الطاقة لكل متر مكعب من المياه المباعة.
- التكاليف التشغيلية الأخرى لكل متر مكعب من المياه المباعة.

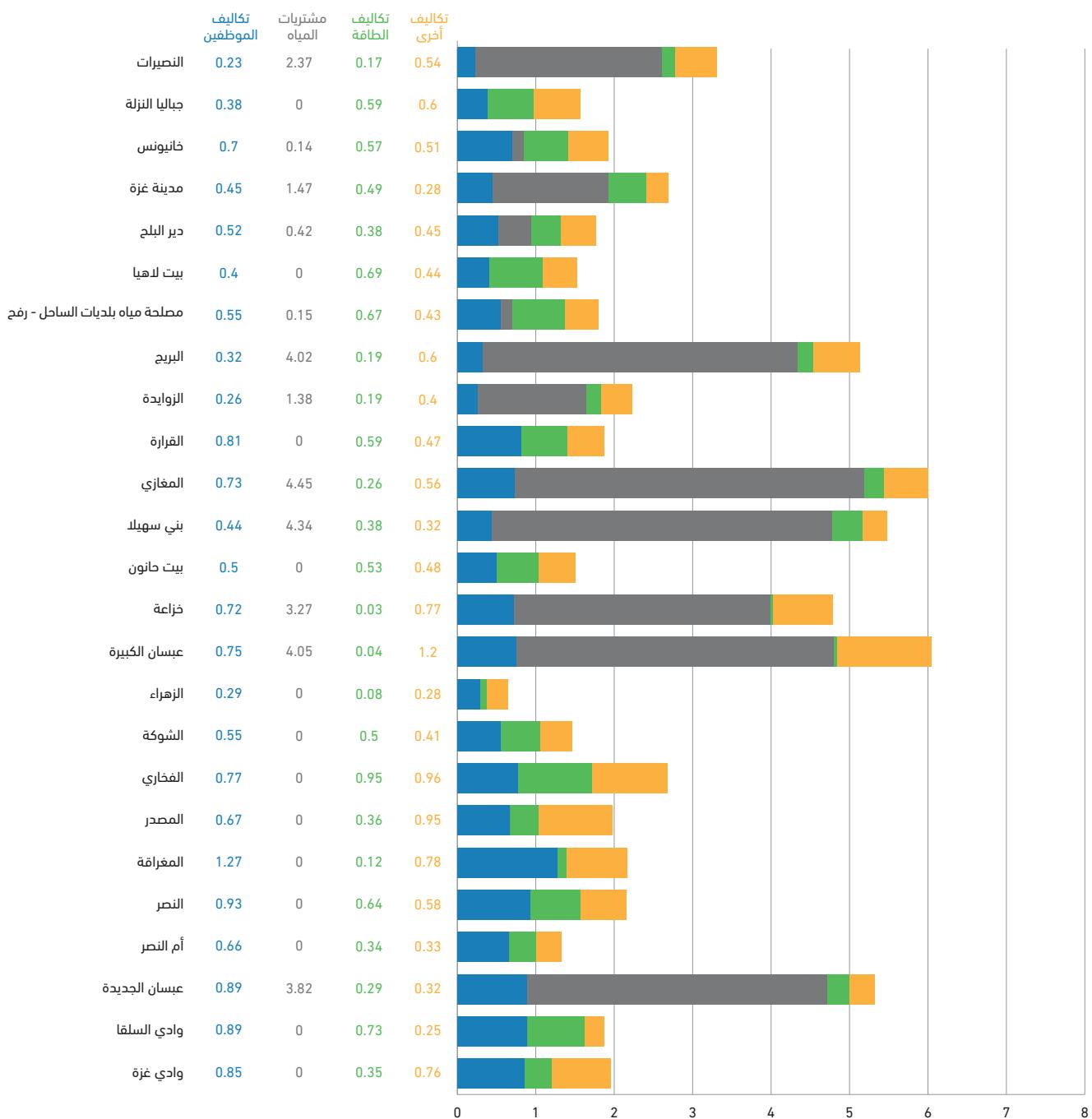
توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة - مقدم خدمة متوسط الضفة الغربية



توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة - قطاع غزة



إن الطبيعة الطبوغرافية لمنطقة الخدمة وعدم توفر مصادر طاقة بديلة في الضفة الغربية هي أهم المسابات لارتفاع تكاليف الطاقة بحسب العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، لذا نجد أن تكاليف الطاقة تمثل ما نسبته 40% من التكاليف التشغيلية في بلديات نابلس وعنتا وقلقيلية وبعلبا، وبهذا لعدم توفر مصادر طاقة بديلة ووجود العديد من محطات ضخ المياه لارتفاعات مختلفة، في المقابل نجد أن تكاليف الطاقة تكاد تكون غير محسوبة عند مقدمي الخدمات الذين يعتمدون على المياه المشتراء.

يجب الإشارة إلى أن المصرف العالي في الطاقة قد يكون مرتبطة بوجود فاقد في الطاقة وهنا لا بد من إجراء مراجعة وتدقيق للتحقق من هذا الفاقد كذلك التحقق من كفاءة المضخات المستخدمة.

مقارنةً بمقدمي الخدمات في الضفة الغربية؛ تشكل الطاقة جزءاً كبيراً من المصروف التشغيلي لدى مقدمي خدمة المياه في قطاع غزة نظراً للتكلفة المرتفعة للطاقة فيها، خاصة في حال الاعتماد على مولدات الكهرباء التي تعمل بالديزل، مثل بيت لاهيا وبيت حانون وجباليا ومصلحة مياه بلديات الساحل في رفح، التي تشكل تكلفة الطاقة لديهم أكثر من 35% من التكلفة الإجمالية للمتر المكعب.

يرتبط بهذا المؤشر عوامل أخرى مثل نسبة المياه غير المحاسب عليها وكميات المياه المشتراء، بحيث أنه كلما انخفضت نسبة المياه غير المحاسب عليها كلما انخفضت تكلفة المياه المشتراء لأنه يعتمد بذلك على كمية المياه المفوتة التي زادت، وهكذا بقية العوامل والمؤشرات الأخرى.

3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية)

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
≤ 95%	$\frac{\text{أثمان المياه المحصلة خلال العام}}{\text{إجمالي قيمة مبيعات المياه السنوية}} \times 100$ (شيكل)	يقيس مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوتة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم

إن توافر السيولة المالية لدى مقدم الخدمة يساهم في استدامة تقديم الخدمة. لذا فإن هذا المؤشر يعكس قدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوتة للسنة الحالية والسنوات السابقة على حد سواء بشكل يساعد في تعطية المصروف التشغيلي لمقدم الخدمة وتأمين الحقوق المائية للمستهلكين.

لذا فإن على مقدم الخدمة تكثيف جهوده والتحطيط السليم لرفع نسب التحصيل مقابل خدمة المياه من أجل الوفاء بالتزاماته في رفع كفاءة الخدمة وتحقيق رضا المواطنين.

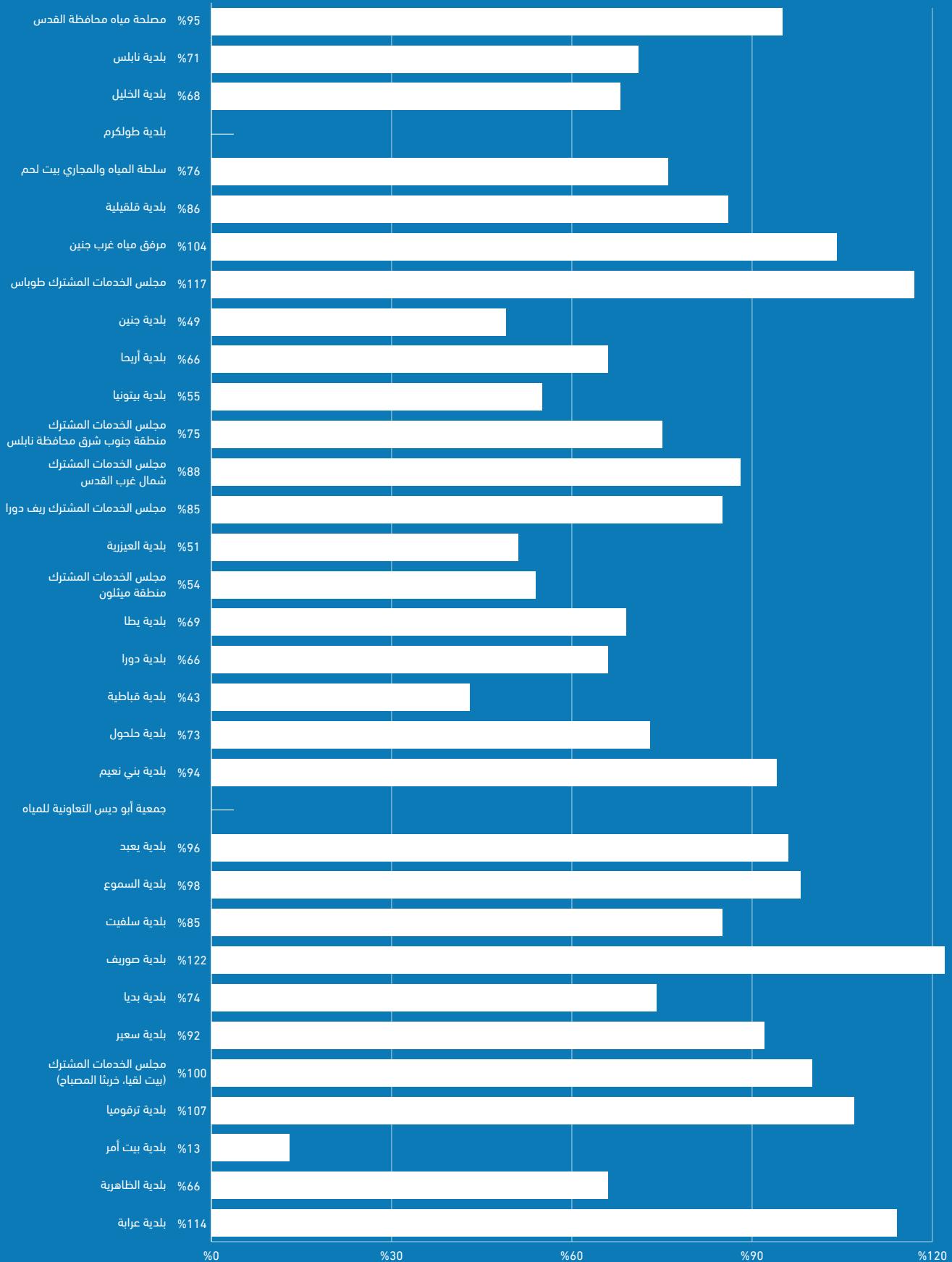
وبالنظر إلى النتائج؛ نجد أن نسبة التحصيل العامة لمقدمي الخدمة في الضفة الغربية وصلت إلى 81% لهذا العام، بينما في قطاع غزة انخفضت نسبة التحصيل من العام 2021 إلى العام 2022 بنسبة حوالي 11% حتى وصلت إلى حوالي 40%， رغم التسهيلات التي يقدمها مقدم الخدمة من الخصومات التشجيعية وعدم فرض غرامات للتأخير، علمًا بأن هذه النسب تقيس نسبة التحصيل من الفواتير الصادرة للعام الحالي ومن الرصيد غير المسدد عن السنوات السابقة.

نلاحظ أن نسب التحصيل في بلديتي بيت أمر وزعترة في الضفة الغربية سجلت أدنى نسبة وهي 13% و24% على التوالي، بينما في قطاع غزة سجلت بلدية خزاعة أعلى نسبة بمعدل 90%， في حين سجلت بلديات أم النصر والشوكة نسب متدنية جداً بمعدل 16% و22% على التوالي. تعكس هذه النسب مستوى كفاءة موظفي مقدم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم في الجباية، بالإضافة إلى استعداد المستهلكين بالدفع مقابل الخدمة.

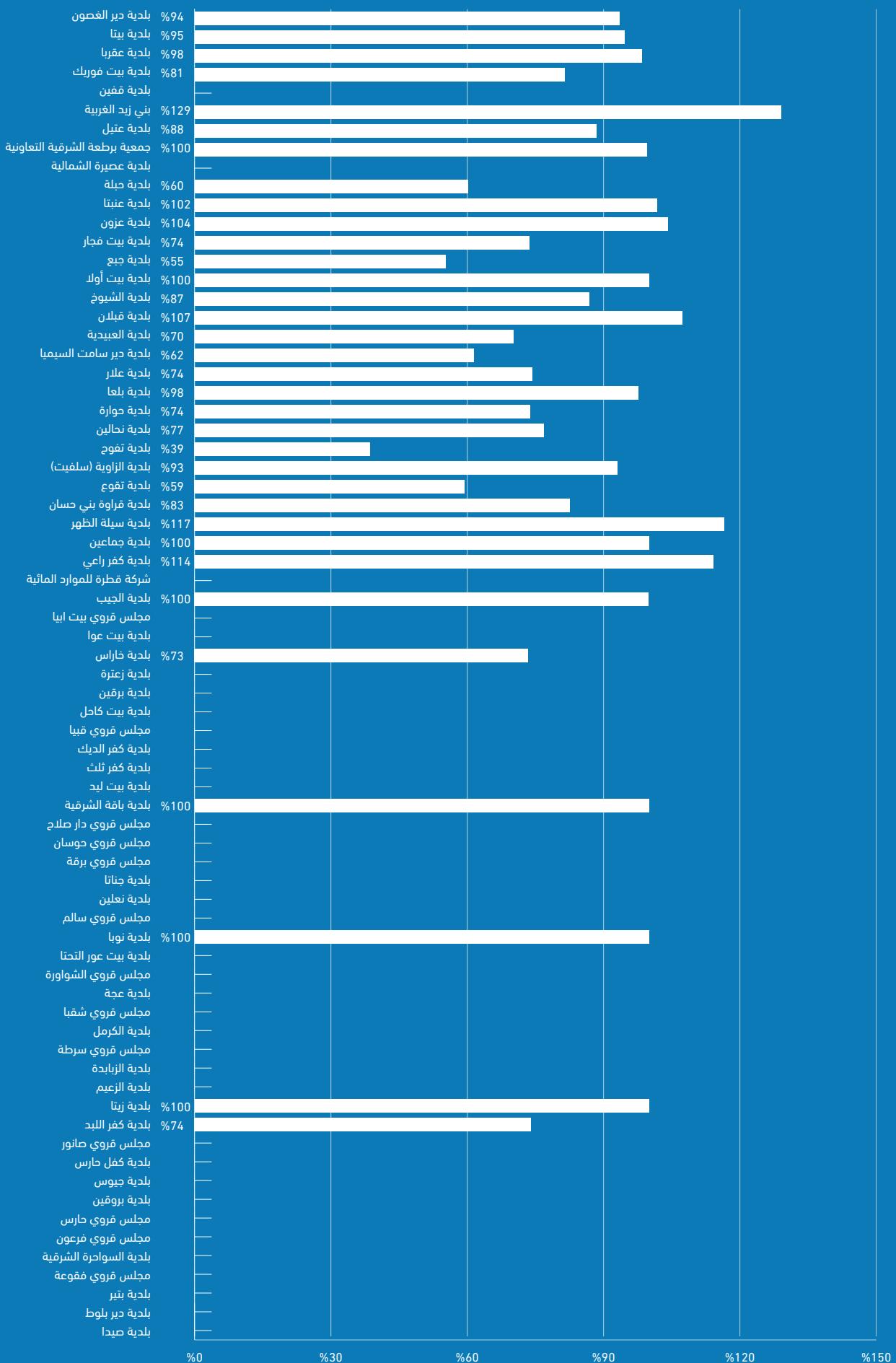
يشار إلى أن العديد البلديات في الضفة الغربية (أكثر من 100 مقدم خدمة) وتصل نسبة العدادات مسبقة الدفع إلى حوالي 29% من إجمالي العدادات) قد بدأت بتركيب عدادات مسبقة الدفع بدل العدادات القديمة الأمر الذي أحدث تحسن ملحوظ بنسب التحصيل لديهم.

يظهر لدى بعض مقدمي الخدمات في الضفة الغربية نسب أعلى من 100%， والسبب قيام مقدم الخدمة بتحصيل جزء من الديون السابقة إضافة إلى تحصيل الفاتورة الحالية. علمًا بأنه لا توجد حتى الآن آلية واضحة لدى مقدمي الخدمات لفصل تحصيلات السنة الحالية عن السنوات السابقة حيث أن التحصيل يتم تسجيله بشكل تراكمي. أما في قطاع غزة الوضع ينذر بالخطر على استدامة الخدمة، حيث لم تصل هذه النسبة إلى 100% لدى أي مقدم خدمة.

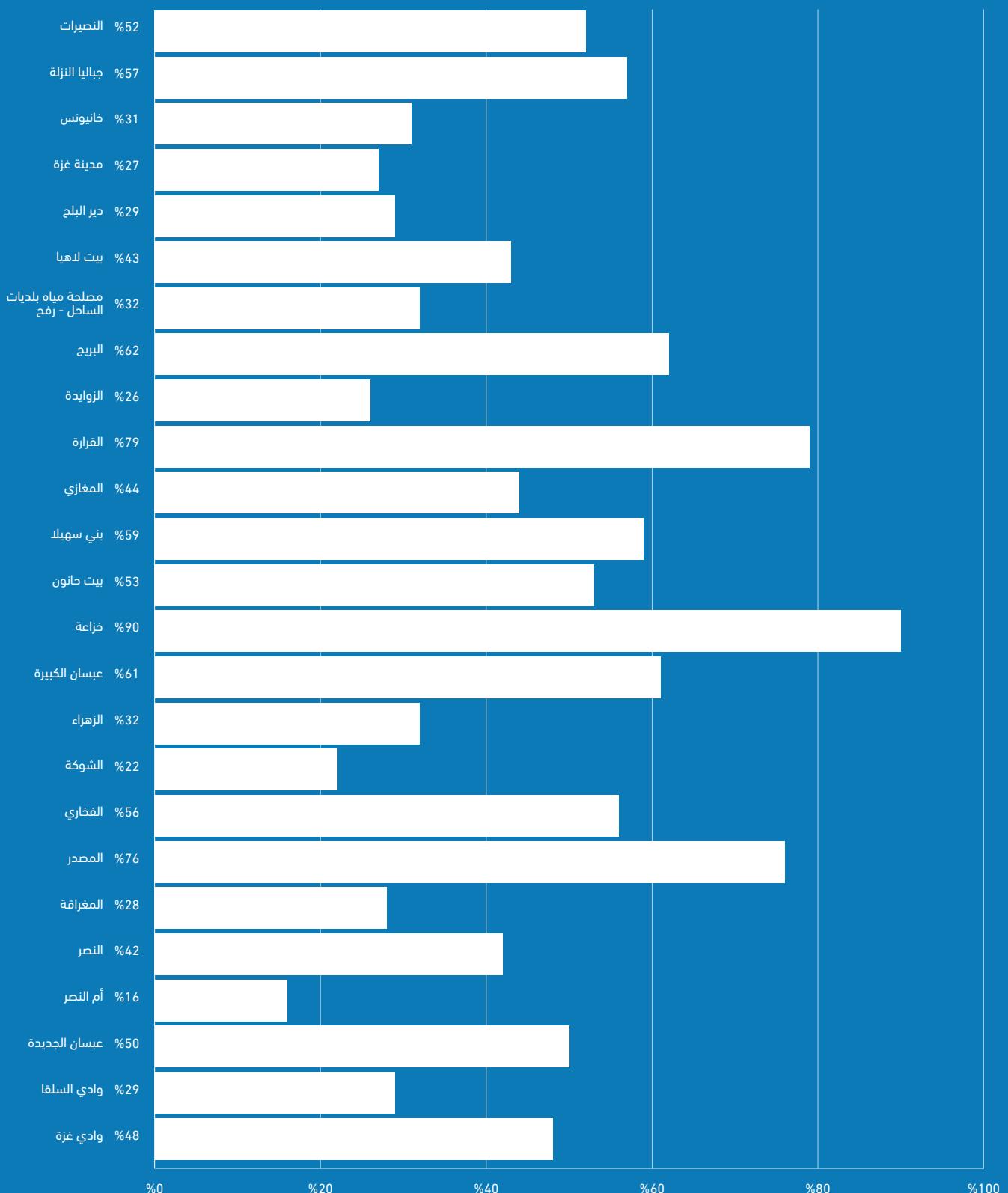
كفاءة التحصيل (الجباية) - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



كفاءة التحصيل (الجباية) - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



كفاءة التحصيل (الجباية) | قطاع غزة



4. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة)

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
ما بين 0.95 و 1	$\frac{\text{تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكيل (باستثناء الأهلاك)}}{\text{إيرادات التشغيل}} \times 100$	يقيس مدى كفاءة/قدرة التعرفة المطبقة على تغطية التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة. كلما كانت النسبة أقل من 1 كلما كانت التعرفة المطبقة قادرة على تغطية الكلفة التشغيلية وتوفير فائض لتغطية المصاري夫 الرأسمالية

يمثل هذا المؤشر أداة معيارية لمقدم الخدمة لمعرفة إلى أي مدى تستطيع الإيرادات التشغيلية المفوتة تغطية تكاليف التشغيل، كما يشير إلى مدى توفر هامش مالي إضافي يساعد في تغطية تكاليف التطوير والمصاريف الرأسمالية. وفي الوقت نفسه يساعد هذا المؤشر في مقارنة مدى إنجازاته وإخفاقاته عاماً بعد عام.

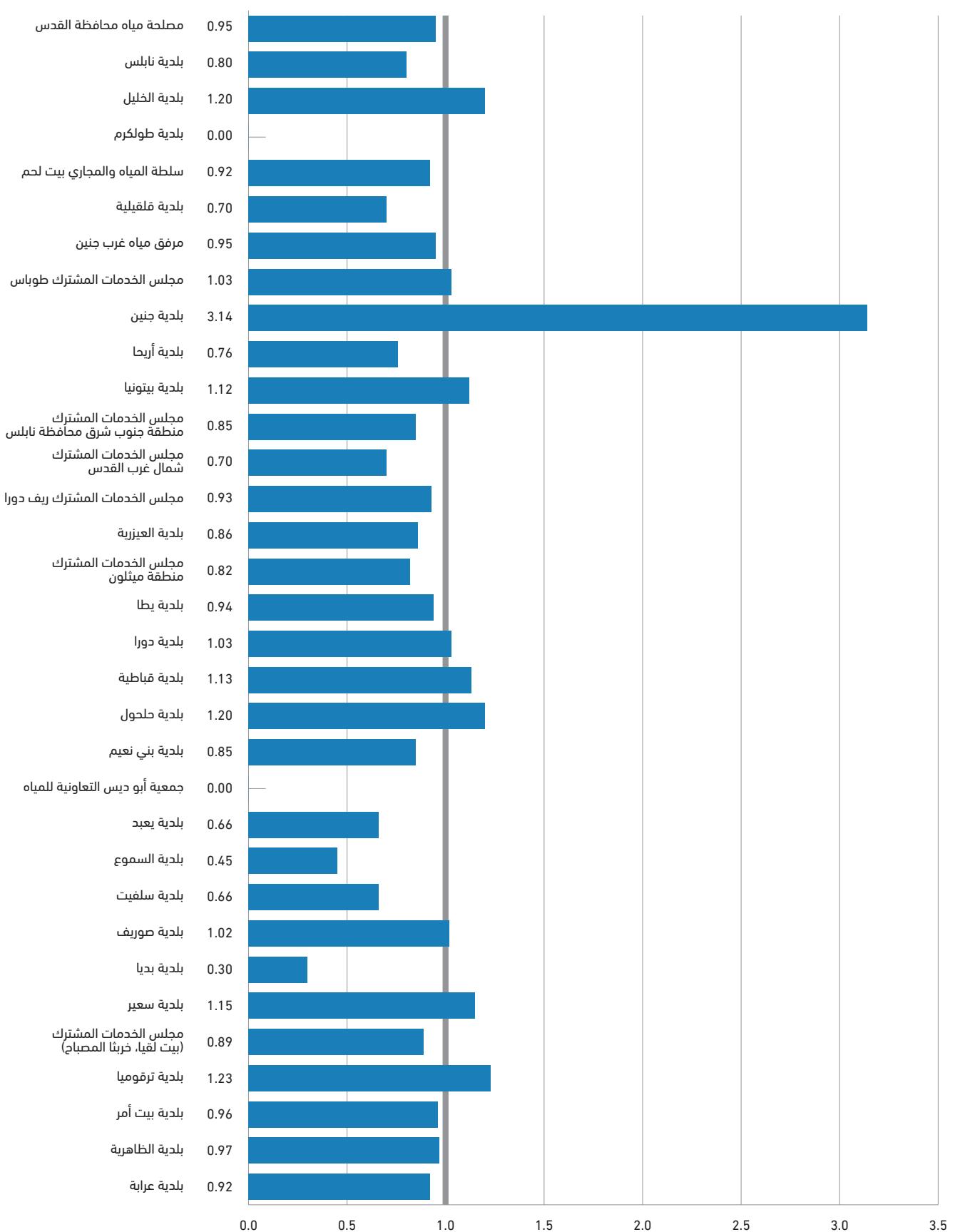
يتم احتساب نسبة العمل بقسمة مجموع مصاريف التشغيل والصيانة والمصاريف الإدارية (باستثناء مصاريف الأهلاك) على إجمالي الإيرادات التشغيلية المفوتة، بحيث إذا كانت النسبة أكبر من 1، فهذا يعني أن مجموع التكاليف التشغيلية والإدارية أعلى من الإيرادات التشغيلية المفوتة وبالتالي هناك عجز مالي في دورة التشغيل. أما إذا كانت النسبة أقل من 1، فهذا يعني أن إيرادات التشغيل أعلى من تكلفة التشغيل والمصاريف الإدارية، الأمر الذي يعني أن مقدم الخدمة يحقق فائضاً في دورة التشغيل يمكن أن يغطي جزءاً من أو كل مصروف الاستهلاك والتكاليف الرأسمالية. وإذا كانت بيانات الفواتير سلية وموثوقة بها، تكون نسبة العمل مؤشراً إن كان مستوى التعرفة كافياً لتغطية تكاليف التشغيل والصيانة أو غير كافي.

من الملحوظ 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 المطبقة، وارتفاع التكاليف التشغيلية مقارنة بالإيرادات السنوية حتى ولو تم تحصيلها بالكامل.

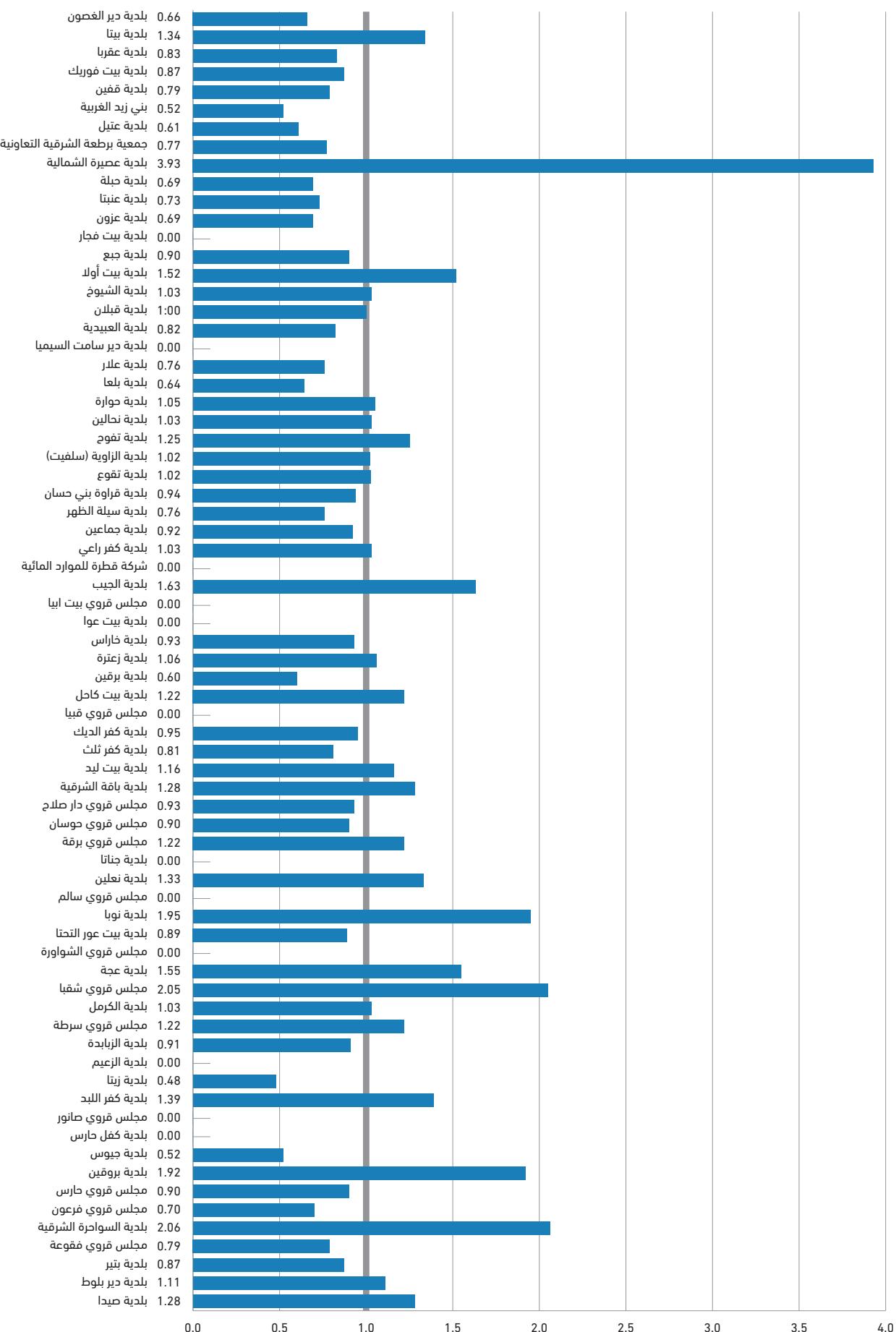
تحتاج البلديات التي تظهر نسبة عمل أقل من «1»، وإن كانت تلك النسب هي الوضع الطبيعي والصحي، إلى مراجعة دقiqueة لبياناتها، حيث أن وفورات من خدمات المياه والصرف الصحي يجب أن يبقى ضمن ما يسمح به القانون (وبهدف توفير سيولة للتطوير). كما يجب أن يكون ضمن محددات ومبادئ سياسة التعرفة (أي بما يتوافق مع مقدرة المواطن).

سجلت أعلى قيم في مؤشر نسبة الكفاءة في الضفة الغربية في بلديتي جنين وعصيرة الشمالية، وهذا يعود لارتفاع كميات المياه غير المحاسب عليها بالإضافة إلى ارتفاع التكاليف التشغيلية بشكل عام. وكما تم ذكره سابقاً فإن هذه الكميات تشكل خسائر ملموسة لمقدم الخدمة. ويلاحظ في قطاع غزة الخسائر التشغيلية لغالبية مقدمي الخدمات وأعلاها في: عبسان الكبيرة، عبسان الجديدة والمغازي.

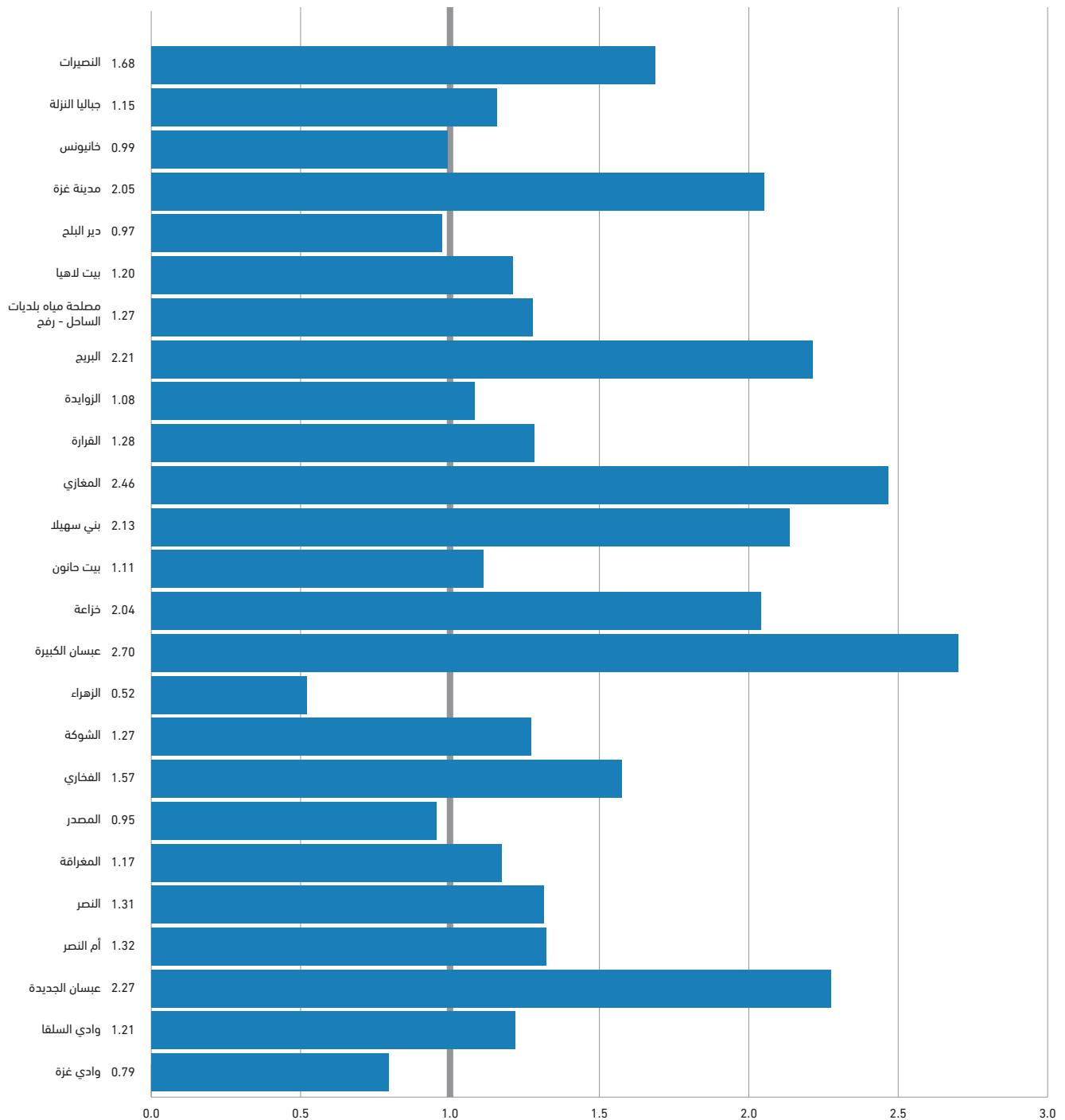
نسبة العمل (الكفاءة) - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



نسبة العمل (الكفاءة) - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



نسبة العمل (الكفاءة) - قطاع غزة



خدمة الصرف الصحي

1. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه العادمة

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي
يقيس متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من المياه العادمة المجمعة العادمة المجمعة	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الإهلاك) ÷ مجموع المياه العادمة المجمعة بالметр المكعب	لا ينطبق

يعكس هذا المؤشر التكاليف التشغيلية التي تحملها مقدم الخدمة مقابل عمليات جمع وضخ ومعالجة مياه الصرف الصحي وعمليات التشغيل والصيانة المرتبطة بها، سواء دفعت هذه التكاليف أو لم تدفع. كما يجب التنويه: أن هذه التكاليف لا تشمل مصاريف الإهلاك للأصول الرأسمالية المتعلقة بالخدمة.

ما زالت البيانات المتوفرة لقياس هذا المؤشر غير دقيقة، حيث يعتمد قياس المياه العادمة المجمعة على افتراض أن 70-80% من المياه المفوترة تتحول بالنهاية إلى مياه صرف صحي يتم جمعها وضخها لمحطات المعالجة أو إلى الوديان أو إلى الطرف الإسرائيلي عبر وصلة معتمدة. وعليه لم تقدم أية بلدية رقمياً أقرب للواقع لكميات مياه الصرف الصحي التي تم جمعها وضخها سوى بعد البلديات التي تعتمد على معدات لقياس كميات المياه العادمة عبر مداخل محطات المعالجة أو عبر مداخل محطات الضخ أو ببلدية بيت لاهيا وببلدية أريحا، التي تابعت كميات الضخ لمحطة المعالجة.

إن غياب مراكز التكلفة لدى مقدمي الخدمة يؤدي إلى صعوبة احتساب التكاليف المتعلقة بالخدمة، لذا فإن عملية احتساب تكلفة خدمة الصرف الصحي بافتراض أن 40% من تكاليف الإدارة والتشغيل والصيانة لخدمات المياه والصرف الصحي هي لأغراض خدمة الصرف الصحي من جمع وضخ ومعالجة، وهذه نسبة معترف بها دولياً في حال غياب مراكز تكلفة محددة.

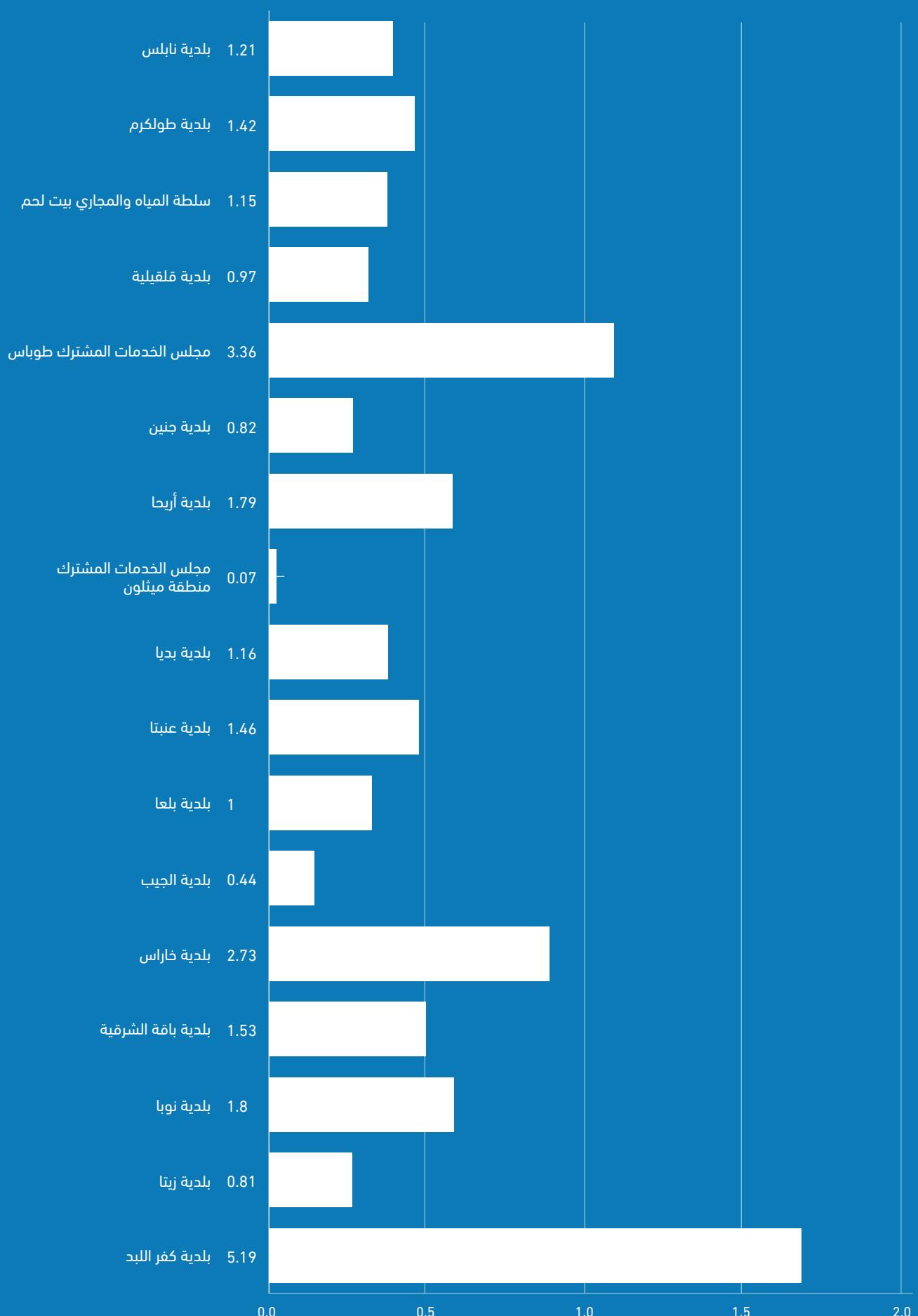
كذلك الحال في الضفة الغربية، فان البيانات المتعلقة بالصرف الصحي غير دقيقة لدى كثير من مقدمي الخدمة، حيث أن عدد كبير من مقدمي خدمة الصرف لا يقوم بعمل مراكز تكلفة محدد لخدمة الصرف الصحي وبدلأً من ذلك يتم دمجها مع خدمة المياه مما يعيق عملية احتساب تكاليف الصرف الصحي بشكل دقيق.

نلاحظ من البيانات، أن التكاليف التشغيلية تتفاوت من مقدم خدمة لآخر، ويرجع السبب إلى عدد المشتركين في الخدمة وحجم شبكة الصرف الصحي وتكلفة الطاقة لعمليات الضخ والمعالجة، ومخصصات الرواتب للعاملين في الإدارة والتشغيل.

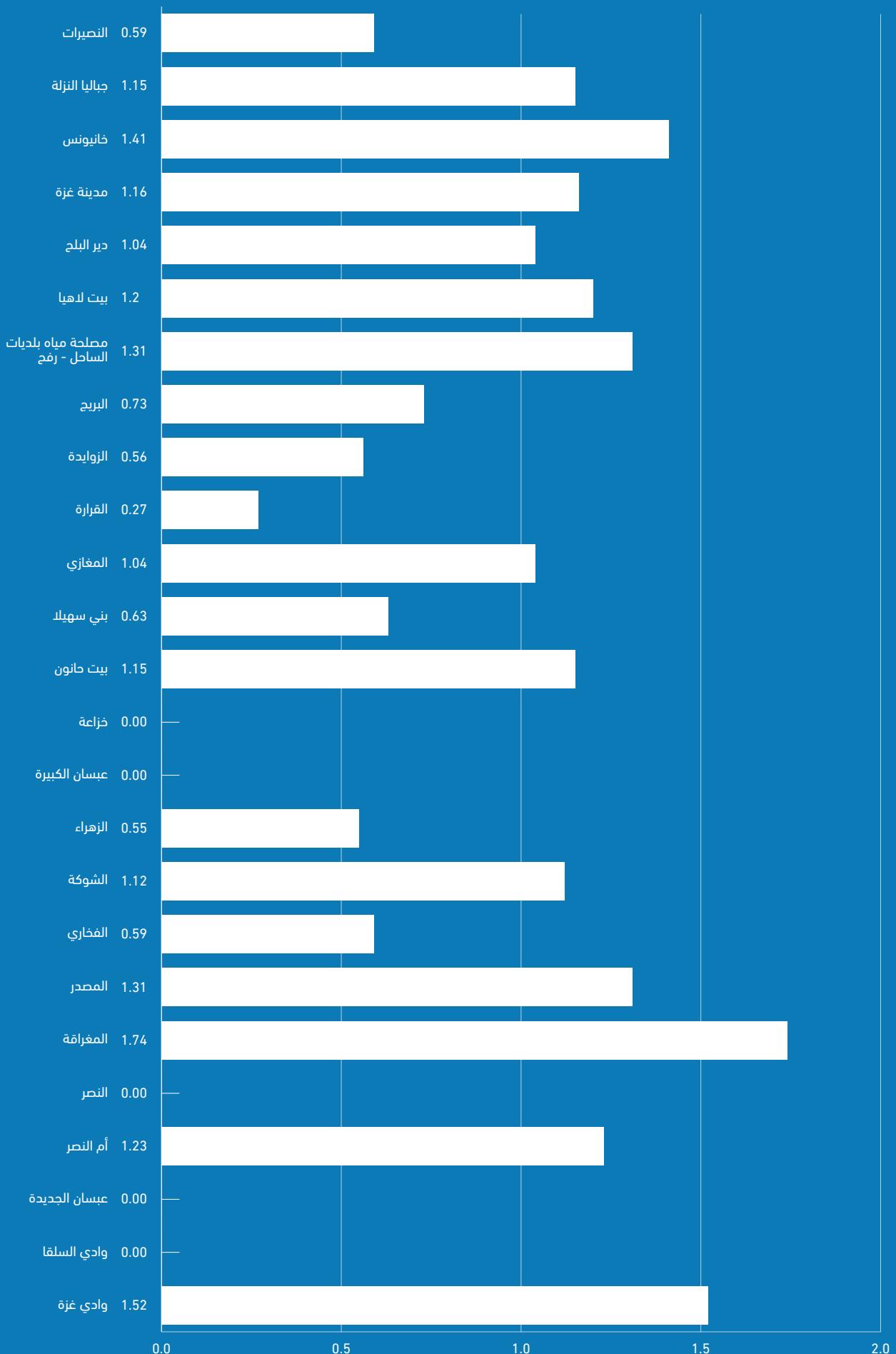
تظهر أهمية هذا المؤشر مع زيادة أعداد محطات المعالجة وما يرتبط بها من تكاليف الضخ والطاقة والكيماويات والصيانة من أجل إزالة خطر التلوث طبقاً للمواصفات الفلسطينية والدولية. وبالتالي فإن هذا المؤشر يجب أن يسترعي اهتمام مقدمي الخدمة لتطوير تعرفة الخدمة وتحقيق استرداد التكاليف ومصاريف الإهلاك والتطوير، نظراً لأن مياه الصرف الصحي المنتجة في ازدياد عاماً بعد عام نتيجة للزيادة في نسبة تغطية الخدمة لعدد السكان.

من الملاحظ في قطاع غزة أن البلديات التي لديها محطات معالجة لديها مستويات عالية من التكلفة التشغيلية لخدمة الصرف الصحي مثل بلديات غزة وخانيونس ومصلحة مياه بلديات الساحل وبلديات شمال غزة، وبالتالي فهي تتحمل مصاريف التشغيل بشكل أكبر من تلك البلديات التي تضخ لمحطات المعالجة وتشارك بالتكلفة مع بلديات أخرى.

التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من مياه الصرف الصحي المجمعة - الضفة الغربية



التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من مياه الصرف الصحي المجمعة - قطاع غزة



2. مؤشر كفاءة التحصيل - خدمة الصرف الصحي

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
≤ 90 %	$\frac{\text{رسوم الصرف الصحي المحصلة خلال العام}}{\text{إجمالي قيمة رسوم الصرف الصحي السنوية (شيكل)}} \times 100\%$	يقيس مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوتة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم

إن هذا المؤشر يجب أن يتم قراءته مع مؤشر كفاءة التحصيل لخدمة المياه، وذلك لأن مقدمي الخدمات لا يصدرون فواتير منفصلة للصرف الصحي، لذا نجد أن رسوم الصرف الصحي وأثمان المياه تصدر بنفس الفاتورة بعض الأحيان. وبالتالي فإن عملية التحصيل لدى مقدمي الخدمة تكون مقابل الرصيد الإجمالي للفاتورة والتي قد تحمل أيضاً بنوداً أخرى بخلاف المياه والصرف الصحي.

إن التنوع في آلية احتساب رسوم الصرف الصحي من مقدم خدمة لأخر يعتمد على أعداد المشتركين المخدومين ومحطات الضخ والتكلفة التي يتحملها مقدم الخدمة نظير معالجة مياه الصرف الصحي في محطات المعالجة المركزية، لذا يعتمد العديد من مقدمي الخدمة على احتساب رسوم الصرف الصحي كنسبة من أثمان المياه، بينما يضع البعض الآخر قيمة رسم ثابتة لخدمة الصرف الصحي إضافة إلى تلك النسبة.

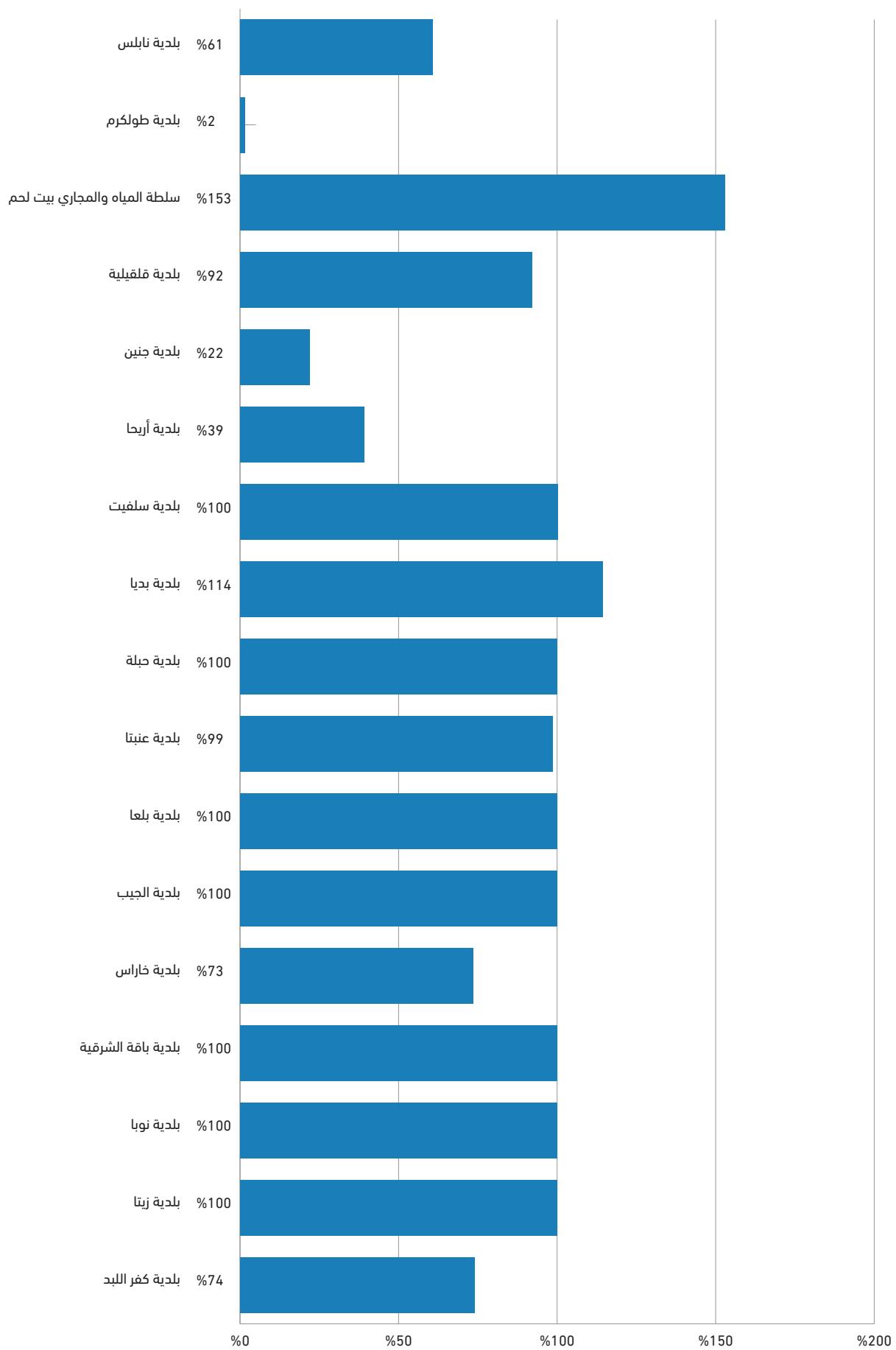
نلاحظ في قطاع غزة وجود 5 بلديات لا تقدم خدمة الصرف الصحي وهم عبسان الكبيرة وعبسان الجديدة وخزاعة والنصر ووادي السلقا، حيث يعتمد السكان على الطريقة القديمة في تجميع الصرف الصحي المنزلي في أحواض تجميع وما تشكله من خطر التلوث للمياه الجوفية والبيئة. بينما في الضفة الغربية مازال هناك الكثير من البلديات لا تقدم خدمة الصرف الصحي، وبحاجة عاجلة إلى تطوير أنظمة الجمع والمعالجة لتفادي المخاطر مستقبلاً.

في قطاع غزة، نجحت بلدية المصدر في تحقيق المعيار المرجعي لهذا المؤشر بنسبة تحصيل وصلت 99%， بينما سجلت بلديةبني سهيلاً أدنى نسبة تحصيل بواقع 8.8% وذلك لأنها تعتمد في ترصيد الدفع مقابل الخدمة على طلب المواطن بسداد أثمان المياه كأولوية، في ظل غياب نظام ملزم للمستهلكين.

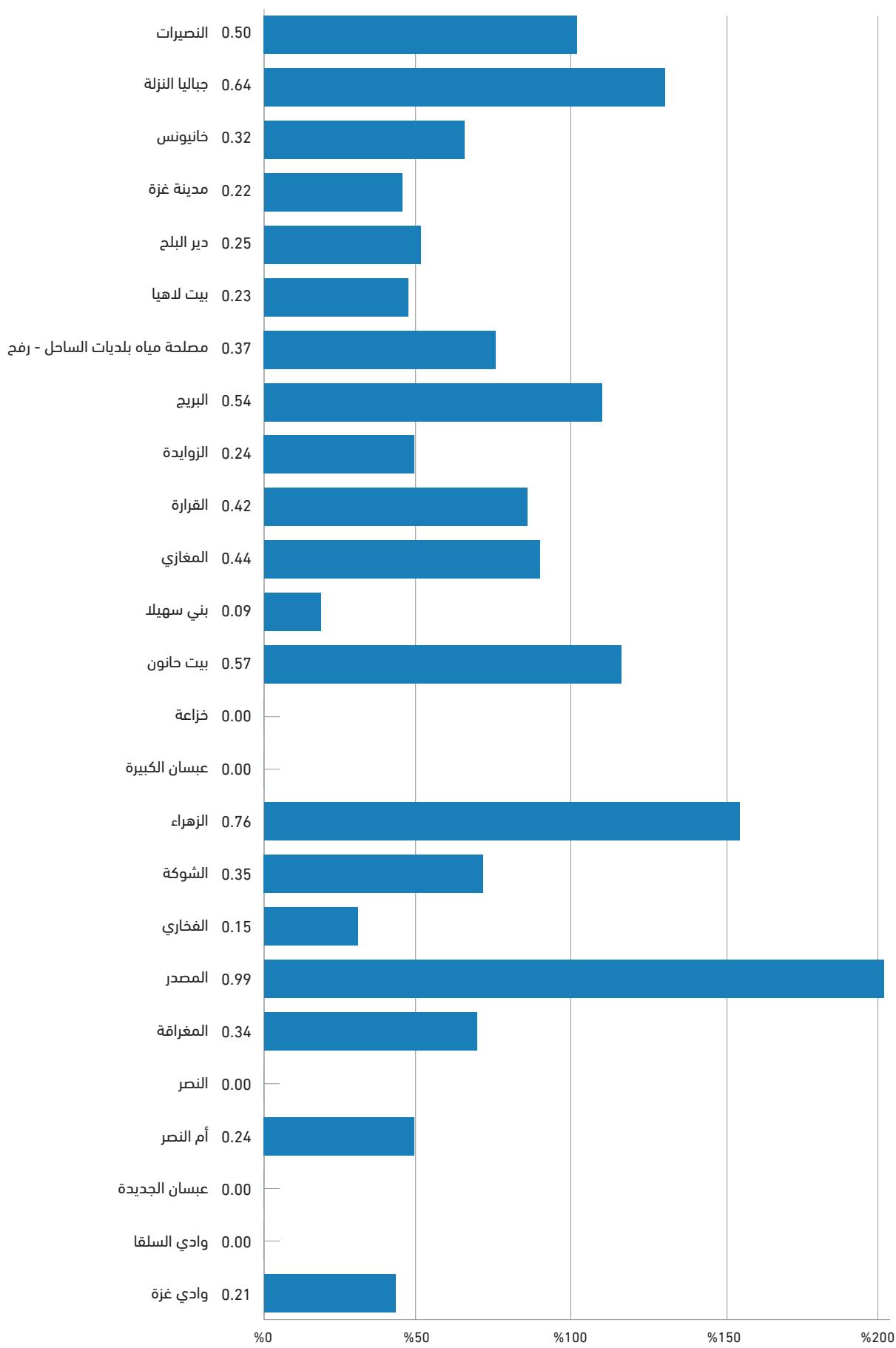
تراوح نسب التحصيل بين مقدمي الخدمات في الضفة الغربية أيضاً، فهناك من تتجاوز نسب التحصيل لديه 100% (أي أنه يقوم بتحصيل جزء من الديون السابقة) وهناك من لديه نسب تحصيل متذبذبة مثل جنين وطولكرم ويجب التنويه إلى أن بعض مقدمي الخدمة لا يقومون بفوترة أي مبالغ لقاء خدمة الصرف الصحي مثل بلدية الخليل ويظهر هذا ضرورة العمل على تطبيق نظام التعرفة الموحد لتحقيق الاستدامة المالية لخدمات الصرف الصحي.

كما تم التنويه سابقاً أن زيادة أعداد محطات المعالجة يزيد من التكاليف التشغيلية المنوطة بالخدمة، فإنه يتطلب من مقدمي الخدمة بذل جهوداً أكبر في زيادة تحصيل رسوم الصرف الصحي، وتحديد معيار واضح للفصل بين تحصيلات المياه والصرف الصحي لإعطاء مؤشر دقيق يمكن البناء عليه في اتخاذ القرارات لتطوير الخدمة.

كفاءة التدصيل - خدمة الصرف الصحي | الضفة الغربية



كفاءة التحصيل - خدمة الصرف الصحي | قطاع غزة



ثالثاً: مؤشرات جودة المياه

أولى مجلس تنظيم قطاع المياه خلال العام 2022 أهمية مضاعفة للوقوف على مخرجات فحوصات جودة المياه، حيث تم جمع البيانات بطريقة تختلف عن أي مؤشرات أخرى، وذلك نظراً لخصوصية آلية الرقابة المتبعة من الجهات ذات العلاقة على مستوى الوطن.

يستعرض المجلس في هذا التقرير مؤشرات جودة المياه المزودة عبر مقدمي الخدمات، والتي تعتمد بشكل رئيسي على عدد الفحوصات المطابقة للمعايير نسبة إلى عدد الفحوصات الكلية بناء على عدة مؤشرات كالتالي:

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
(0.8-0.2) ملغم / لتر	$\frac{\text{عدد عينات الماء المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقى بما ينطوي على الكlorine}}{\text{الحر المتبقى بما ينطوي على الكlorine}} \times 100\%$	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقى في الشبكة والأنابيب الرئيسية
CFU/100ml 3	$\frac{\text{عدد عينات الماء المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$	نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الكلية
CFU/100ml 0	$\frac{\text{عدد عينات الماء المفحوصة الخالية من البكتيريا}}{\text{القولونية الغائطية}} \times 100\%$	نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الغائطية
50 ملغم / لتر	$\frac{\text{عدد عينات الماء المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير}}{\text{عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض}} \times 100\%$	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصادر لفحص النترات)
لا ينطبق	$\frac{\text{عدد الفحوصات البكتيرية التي اجريت على المياه المكلورة خلال فترة التقييم}}{\text{على المياه المكلورة التي تتطلبها المعايير أو التشيربات المعمول بها خلال فترة التقييم}} \times 100\%$	نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها
		يفيس هذا المؤشر بشكل عام مدى الامتثال بعدد الفحوصات الميكروبيولوجية المطلوبة وفق التعليمات المعمول بها والتي تتماشي مع معايير منظمة الصحة العالمية، وبالتالي يساعد مقدمي الخدمات بالتحديد على مراجعة أدائهم الرقابي وتحسين دجم الفحوصات

بناءً على مراجعة البيانات وتحليلها، فإن المجلس يقدم نتائج ومخرجات مؤشرات جودة المياه عبر ثلاثة محاور رئيسية موضحة كالتالي:

أولاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية).

ثانياً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه (قطاع غزة).

ثالثاً: فحوصات جودة المياه التي تجريها وزارة الصحة الفلسطينية (الضفة الغربية وقطاع غزة).

وللاطلاع على تفاصيل أكثر للبيانات كافة بإمكان مقدمي الخدمات والجهات المختصة مراجعة تقرير جودة المياه والذي سيصدر في شهر تشرين الثاني والذي يستعرض الفحوصات المنفذة لدى كل مقدم بشكل منفصل، في حين يتضمن هذا التقرير بشكل موجز مؤشرات جودة المياه، وأهم المخرجات للمحورين الأول والثاني المذكورين أعلاه كما يلي:

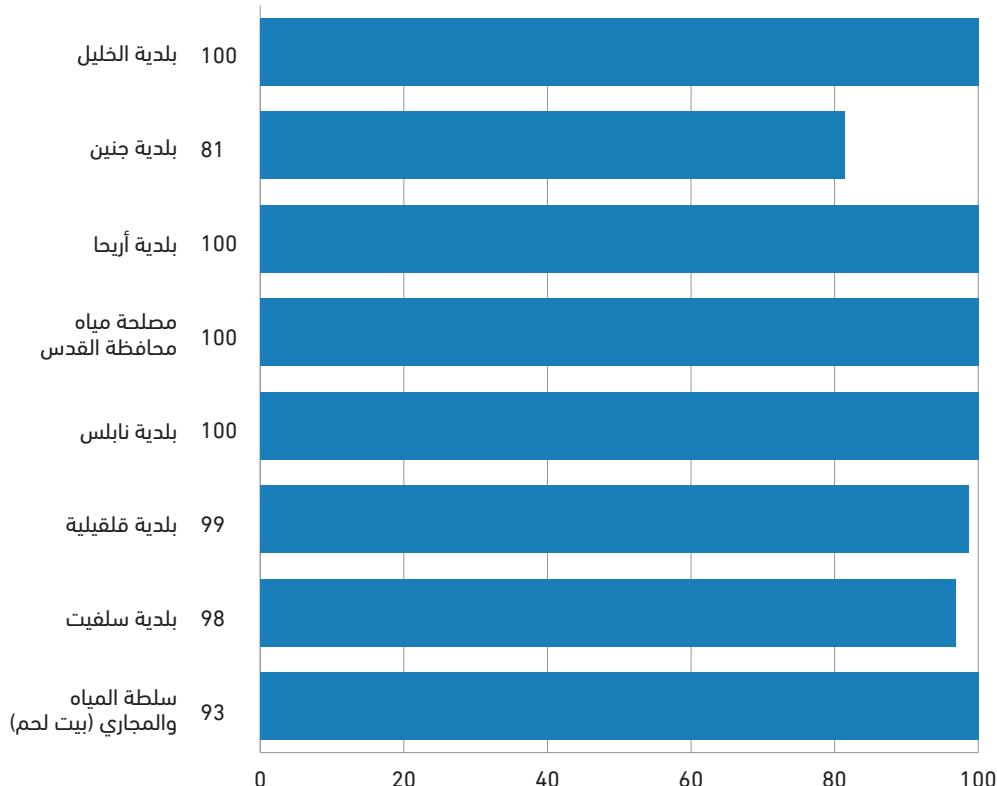
أولاً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية)

تم جمع بيانات فحوصات المياه عن العام 2022 للمؤشرات الرئيسية السبعة من مقدمي الخدمات من يقومون بفحص المياه لديهم، ويملكون النتائج الخاصة بهم، وهم تسعة مقدمي خدمات في محافظات الضفة الغربية كما هو مشار إليهم في الرسوم البيانية لمؤشرات الأداء.

وبناء عليه كانت المؤشرات كالتالي:

نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقى في الشبكة والأنابيب الرئيسية.

الكلورين الحر المتبقى - مياه الشبكة



يجب أن يصل مؤشر الكلورين الحر إلى 95% وأكثر، ولكن قد يحقق بعض مقدمي الخدمات نسباً أقل ويعود ذلك إلى عدة أسباب منها اهتراء الشبكات، وكذلك تأثير طول الشبكة كما هو الحال لدى بلدية طولكرم، حيث يبقى

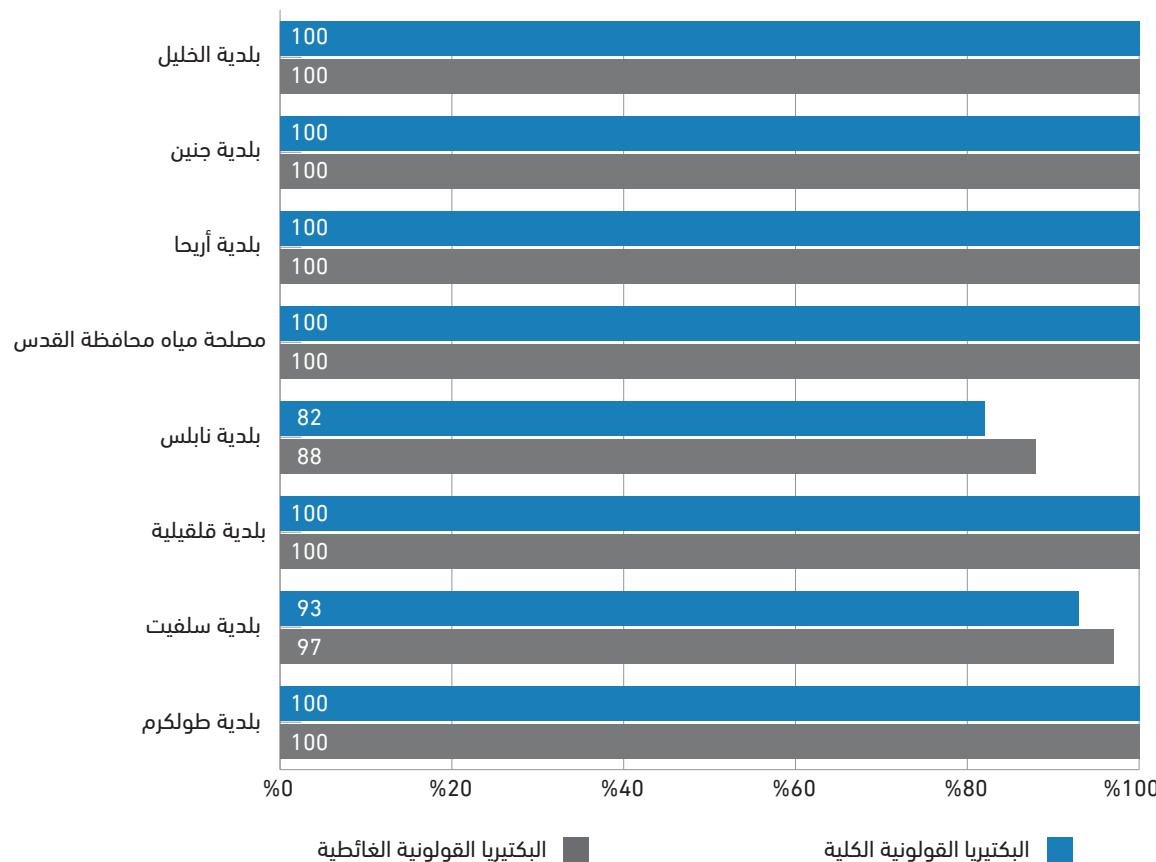
المؤشر منخفضاً جداً نظراً لقصورها، وبالتالي لا يمكن رفع تركيز الكلورين في مصادر مياه الآبار عن 0.5 ملغم/لتر نظراً لتدمر المواطنين من رائحة الكلور، وبالتالي تصل التراكيز إلى الشبكة في كثير من الأحيان بما يقل عن 0.2 ملغم/لتر، ولكن يبقى الفحص الميكروبي هو أداة متابعة أساسية في هذه الحالة للتأكد من خلو المياه من أي تلوث.

قد تكون تراكيز الكلور الحر المتبقى في نهاية الشبكة قليلة لأسباب فنية مثل نقص الخبرة في معاییر مضادات الكلور على المصادر، ولذا نوصي مقدمي الخدمات بتوظيف فنيين مدربين بشكل جيد على متابعة وحدات تطهير المياه، وتوفير جهاز فحص تركيز الكلور، حيث أشارت البيانات إلى أن 32% من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية لا يمتلكون هذا الجهاز.

لا بد من الإشارة إلى اعتماد بعض بقدمي الخدمات كما هو الحال لدى بلديتي نابلس وسلفيت ومصلحة مياه محافظة القدس - على سبيل المثال - على أنظمة إلكترونية حديثة لتسجيل قراءات تركيز الكلورين من محطات الضخ إلى الشبكة.

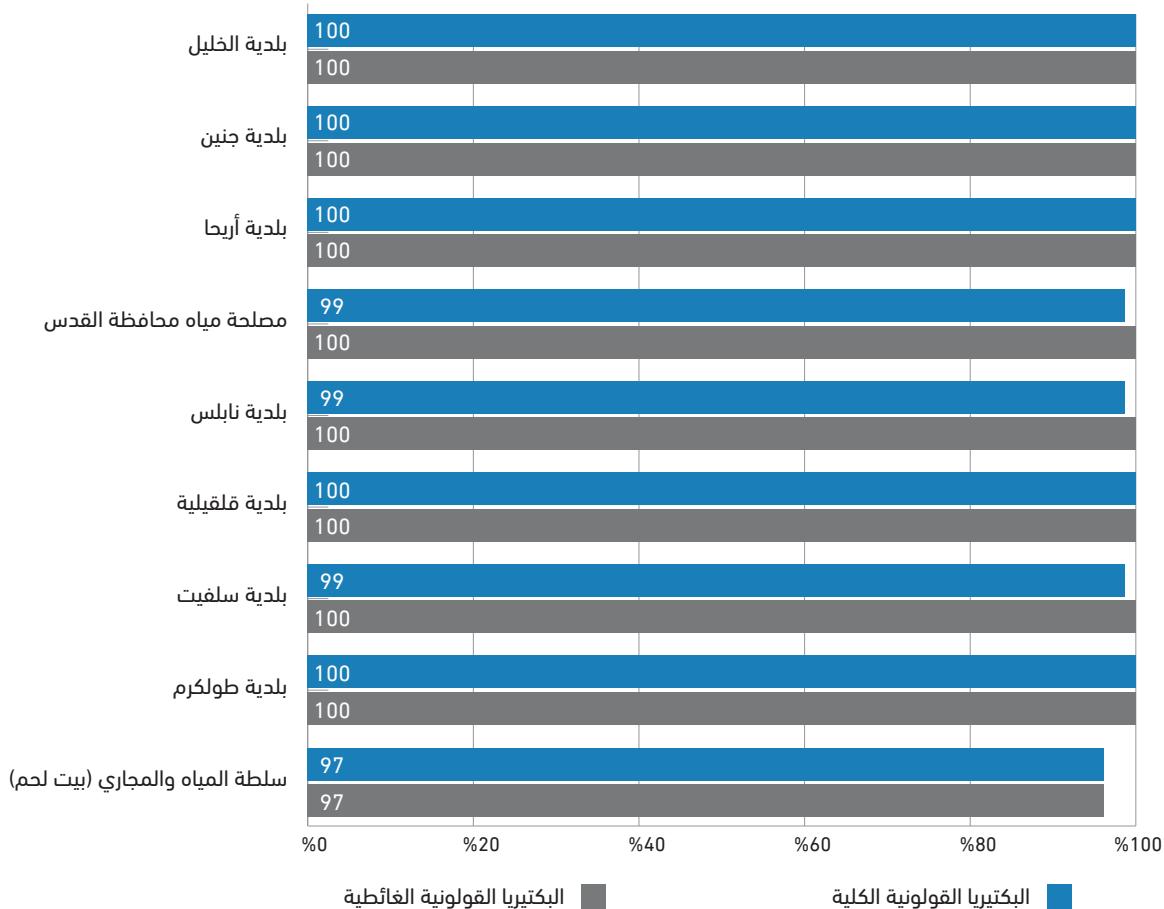
يجب ألا يقل الكلور الحر المتبقى عن 0.2 ملغم/لتر عند وصول المياه إلى المستهلك وفق المواصفات الفلسطينية، وذلك لضمان فعاليته في حال وجود تلوث ميكروبي في خزان المستهلك.

نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية والبكتيريا القولونية الغائطية



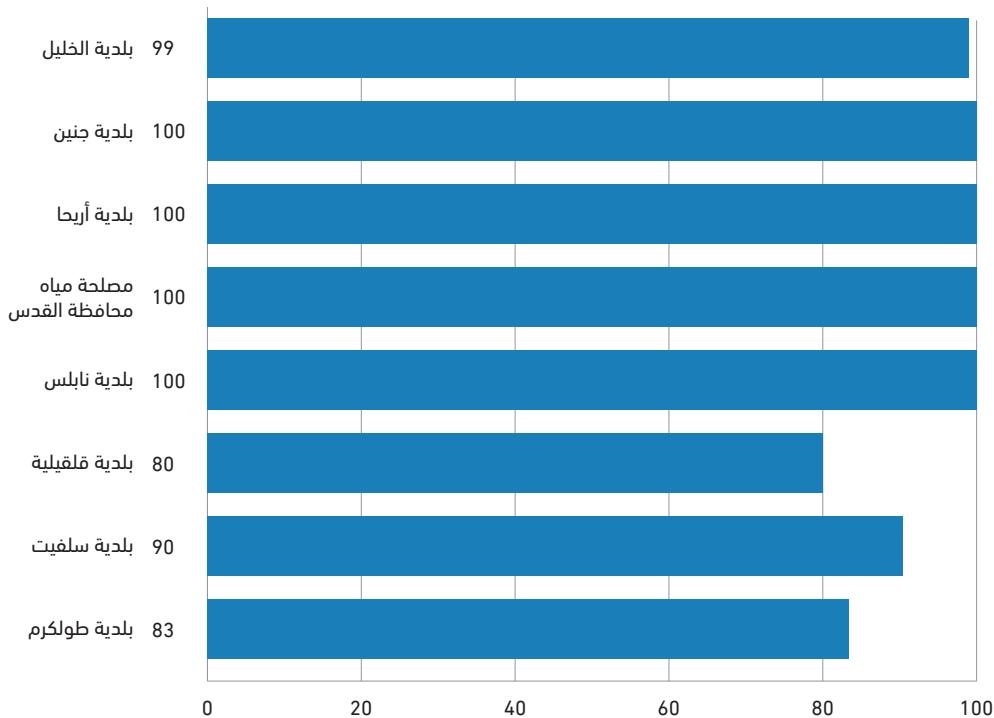
ملاحظة: تلتزم سلطة المياه والمجاري في بيت لحم بإجراء الفحوصات الميكروبية على مصدر المياه الوحيد لديهم ضمن برنامجهم الرقابي وهو (بيت فجار)، ولكن لم يتم الإشارة إلى البيانات المتعلقة في هذا التقرير لأن المصدر لا يخدم سكان مدينة بيت لحم، وإنما يخدم منطقة أخرى.

نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية والبكتيريا القولونية الغائطية



فيما يتعلق بالفحوصات الميكروبية على مياه الشبكة فقد كانت نسبة النجاح عالية جداً لدى جميع مقدمي الخدمات، وذلك يعتبر مؤشر مرضي، ويرتبط بفعالية كلورة المياه على المصادر بتركيز مناسبة، مما يجعل نسبة التلوث البكتيري قليلة في شبكات المياه.

نسبة عينات المياه الناجحة (المأكولة من المصدر) لفحص التراث



حقق بعض مقدمي الخدمات أداء ضعيفاً في مؤشر التراث مقارنة مع المؤشرات الأخرى، وذلك يعود إلى عدة أسباب منها النشاطات الزراعية، واستخدام كميات كبيرة من الأسمدة، بالإضافة إلى العدد الكبير من الحفر الامتصاصية، والتي قد تتسرب مياهها إلى مصادر المياه، بحيث تشكل هذه الحفر 90% من المشكلة في سبب ارتفاع التراث في مصادر المياه في مدينة طولكرم على سبيل المثال، ويلجأ بعض مقدمي الخدمات إلى خلط مياه المصادر والتي تحتوي على تراكيز تراث تزيد عن 50 ملغم / لتر مع مصادر أخرى لحل هذه المشكلة.

يبقى فحص التراث من المؤشرات الكيميائية الدالة التي يجب مراقبتها على مصادر المياه وفق التعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي (108-2023).

نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها.

بعد مراجعة البيانات المرتبطة بهذا المؤشر نجد أن نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها من قبل مقدمي الخدمات كانت مرتفعة جداً لدى معظمهم بما يزيد عن 100%， ويعود ذلك إلى تنفيذ أعداد من الفحوصات بما يتاسب وأكثر مع المعايير على مصادر المياه والشبكات.

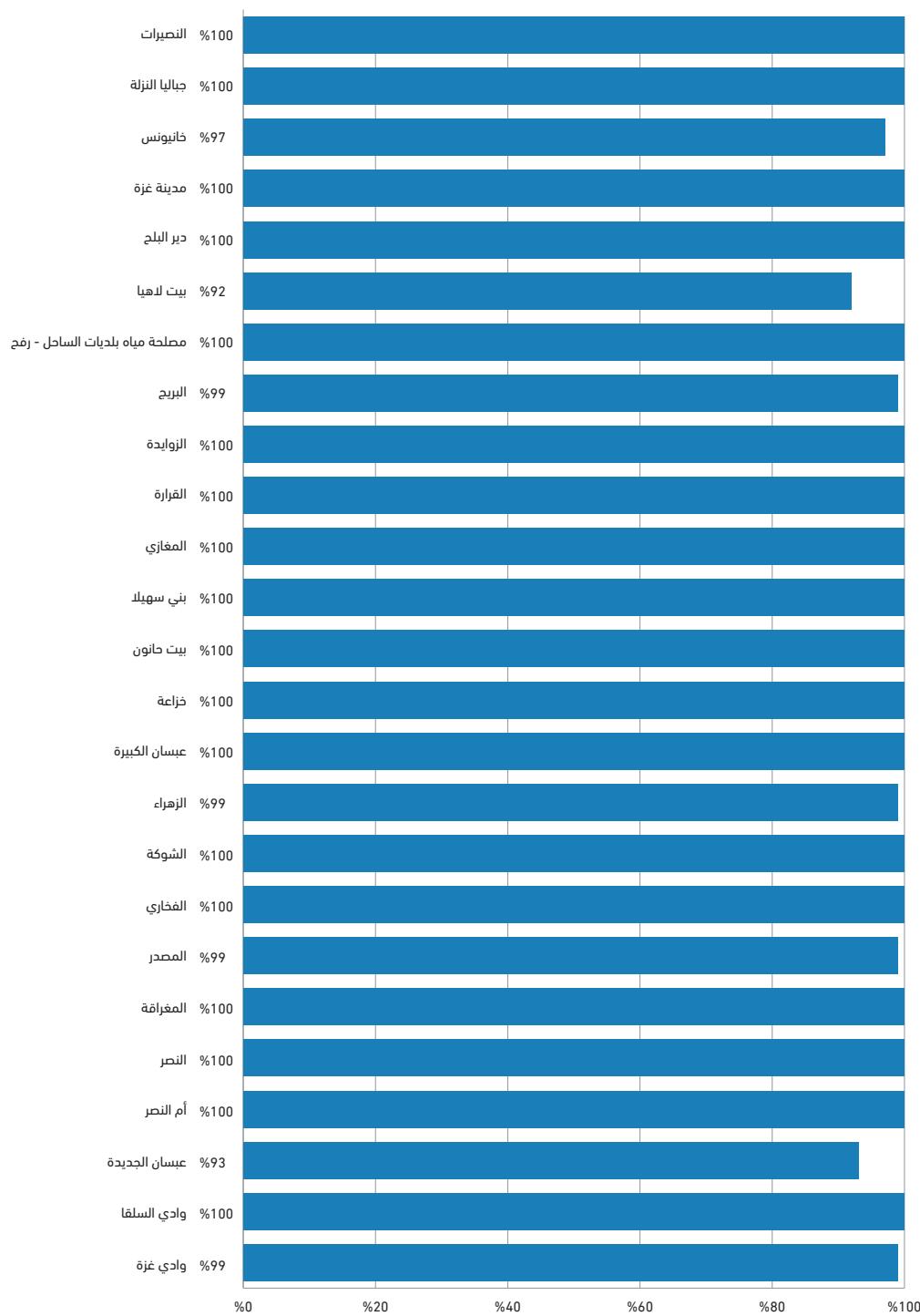
ثانياً: نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه (قطاع غزة)

لا شك أن عملية الرقابة على مخرجات جودة المياه في قطاع غزة تعتمد نفس المعايير الفلسطينية، ولكن ضمن خصوصية تتماشى مع عوامل مختلفة، منها وجود عدد أقل من مقدمي الخدمات عنه في الضفة الغربية، بحيث لا يزيد عن 25 مقدم خدمة، كما تعتمد الرقابة بشكل رئيسي على جهتين فقط وهما وزارة الصحة الفلسطينية، ومصلحة مياه بلديات الساحل، وذلك بسبب شح الموارد المادية، بالإضافة إلى النقص في الكوادر البشرية.

وبناء عليه قمنا في مجلس تنظيم قطاع المياه بجمع البيانات بشكلها الأصلي، ومن ثم العمل على فرزها

وتحليلها لكل مقدم خدمة، بحيث حصلنا على نتائج فحص النترات على الآبار والفحوصات الميكروبية على الآبار وشبكات المياه المنفذة من قبل وزارة الصحة الفلسطينية، في حين تم الاعتماد على مصلحة مياه بلديات الساحل فيما يتعلق ببيانات فحوصات الكلورين الحر المتبقى في مياه الشبكات المنفذة شهرياً، إلى جانب نتائج إضافية للنترات على الآبار أيضاً، أما بالنسبة لبلدية خانيونس فقد قاموا بتزويدنا بياناتهم بشكل منفصل، وتم دمجها مع البيانات النهائية.

استناداً إلى البيانات التي جمعها، كانت مؤشرات جودة المياه كما هو موضح أدناه:
 نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقى في الشبكة والأنابيب الرئيسية.



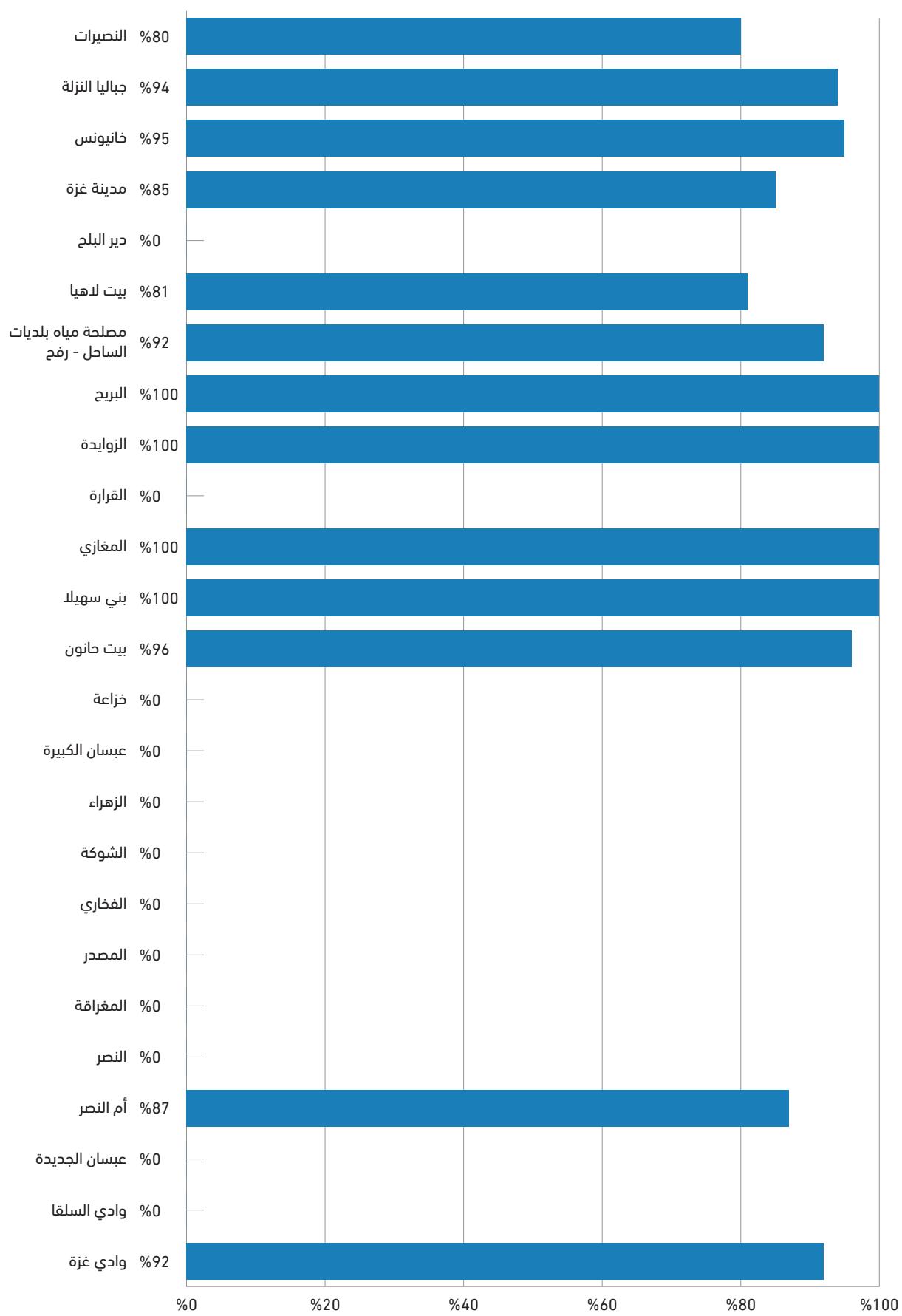
لابد من الإشارة هنا إلى دور مصلحة مياه بلديات الساحل في الرقابة على كلورة آبار المياه، حيث تلتزم بتزويد الكلور للسائل (هيبوكلوريت الصوديوم) إلى مقدمي الخدمات حسب الكميات المطلوبة، وتراقب على هذه العملية، كما تم تزويد كافة المقدمين في وقت سابق بأجهزة فحص تركيز الكلور، لذا يجب أن يلتزم كل مقدم خدمة بعدد الفحوصات المطلوب وفق برنامج المصلحة، وقد تعاني مصلحة مياه بلديات الساحل في فترات معينة من وجود أزمة في توفير الكلور، ويتم تبليغ البلديات بذلك، والتي تنتهي بتوفيره من قبل المصلحة، إلى جانب مسؤوليتها في الصيانة الميكانيكية للمضخات، حيث أن عدد آبار مقدمي الخدمات الفعالة والتي تضخ المياه لنظام التوزيع يصل إلى أكثر من 300 بئر عليها أنظمة كلورة، إلا أن جزء من هذه الأنظمة غير فعال بنسب متفاوتة قد تصل إلى 10%.

يوصي مجلس تنظيم قطاع المياه مقدمي الخدمات ببذل جهد أكبر في الحصول على الكلور للسائل لتطهير آبار المياه في ظل الأزمات، بالإضافة إلى مسؤوليتهم في على متابعة تصليح مضخات الكلور الموجودة على آبار المياه عند وجود خلل فني في اللوحة الكهربائية، والتحقق أن جميع المضخات على الآبار تعمل بالشكل الصحيح.

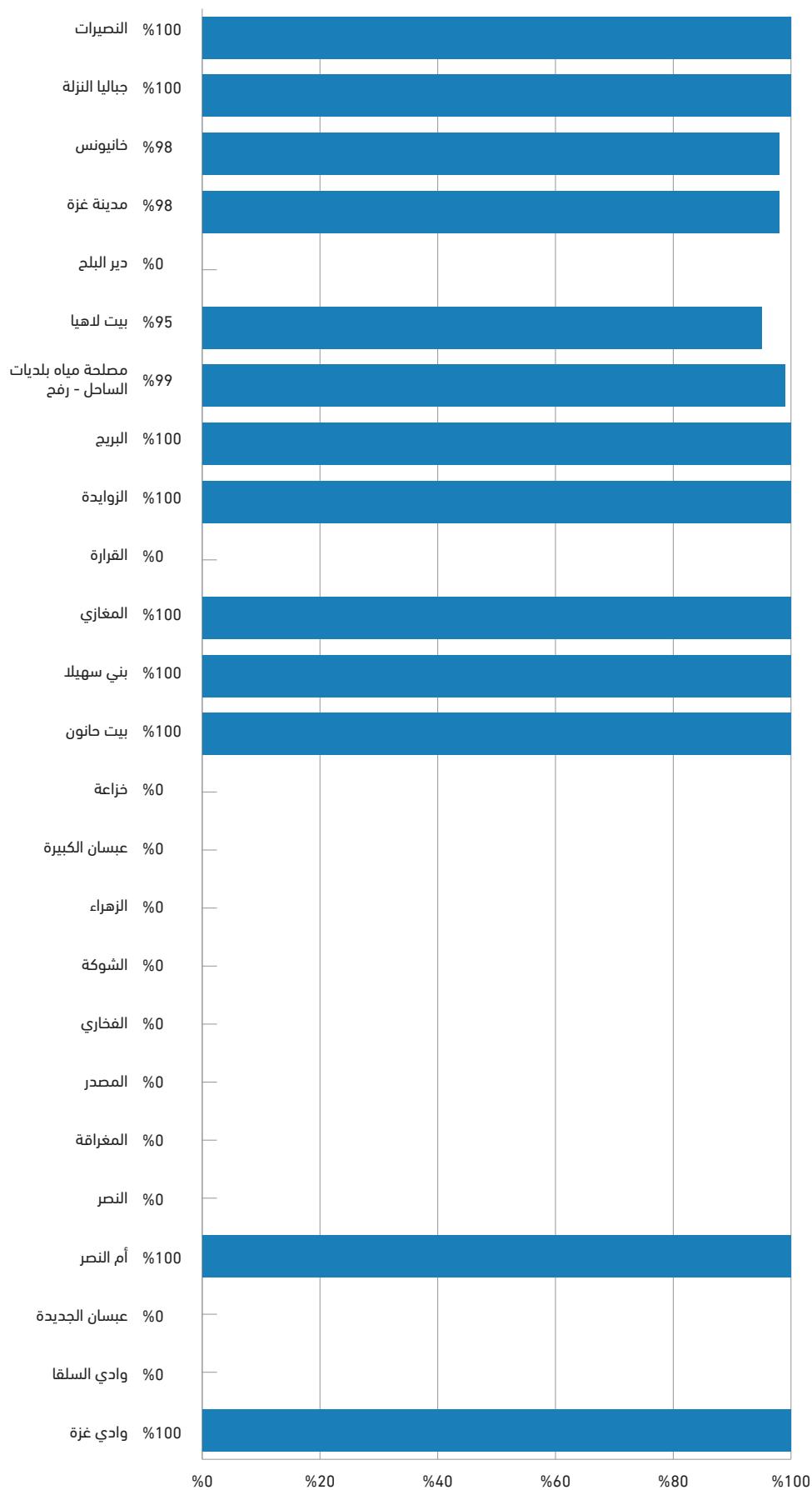
يبقى التحدي الحقيقي مستقبلاً في الحصول على قراءات أدق لفحص الكلور تعتمد على تراكيز تحتوي 0.2 (ملغم/لتر) إلى 0.8 (ملغم/لتر) من الكلورين الحر المتبقى في الشبكات وفق المواصفة الفلسطينية (م ف 41 - 2005)، وعدم الالكتفاء بقراءات تشير إلى وجود الكلور في المياه، وذلك ما تطمح مصلحة مياه بلديات الساحل إلى تطبيقه بالتعاون الجهات ذات العلاقة.



نسبة عينات المياه الناجحة (المأكولة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الكلية

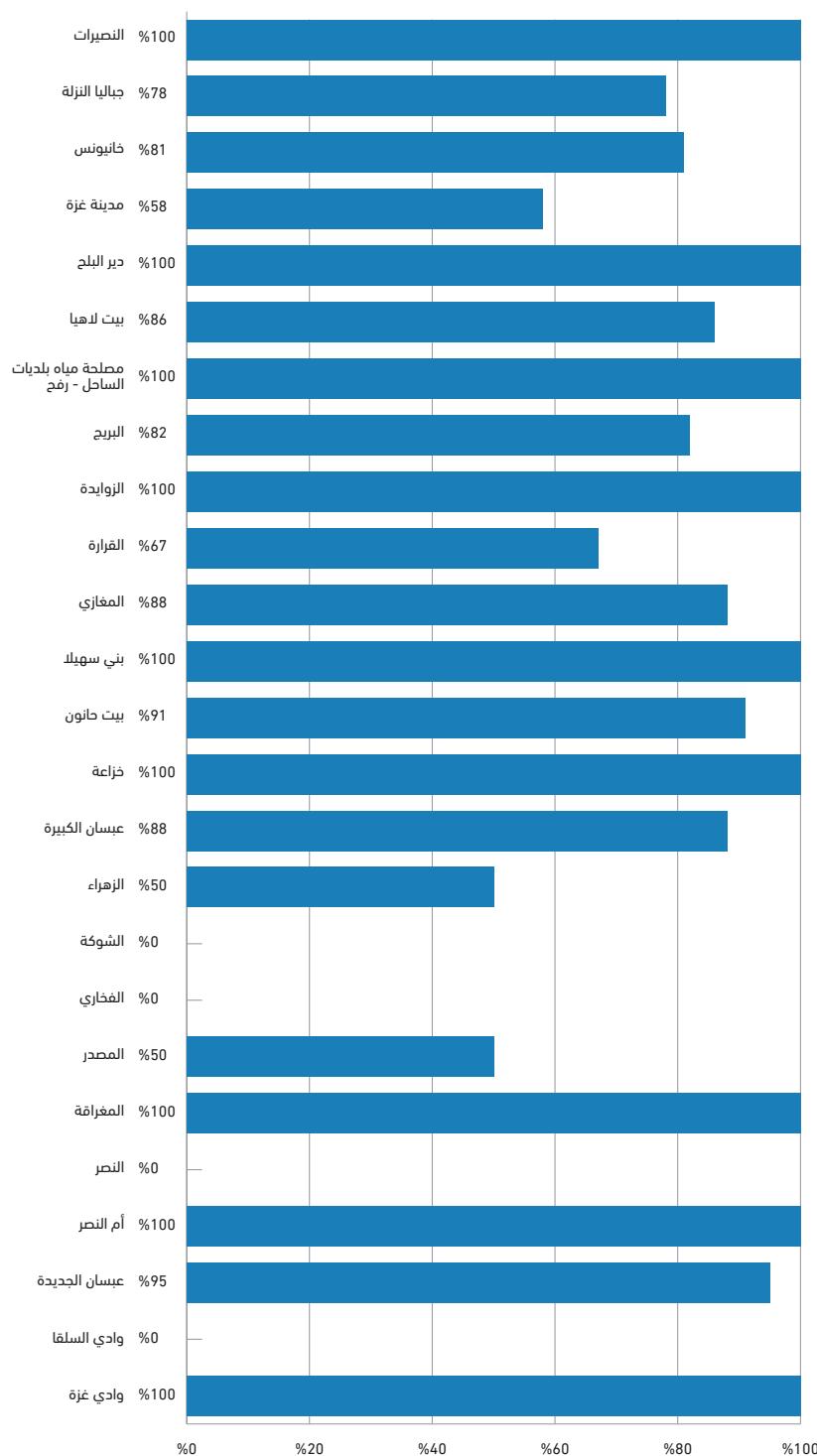


نسبة عينات المياه الناجحة (المأكولة من المصدر) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية

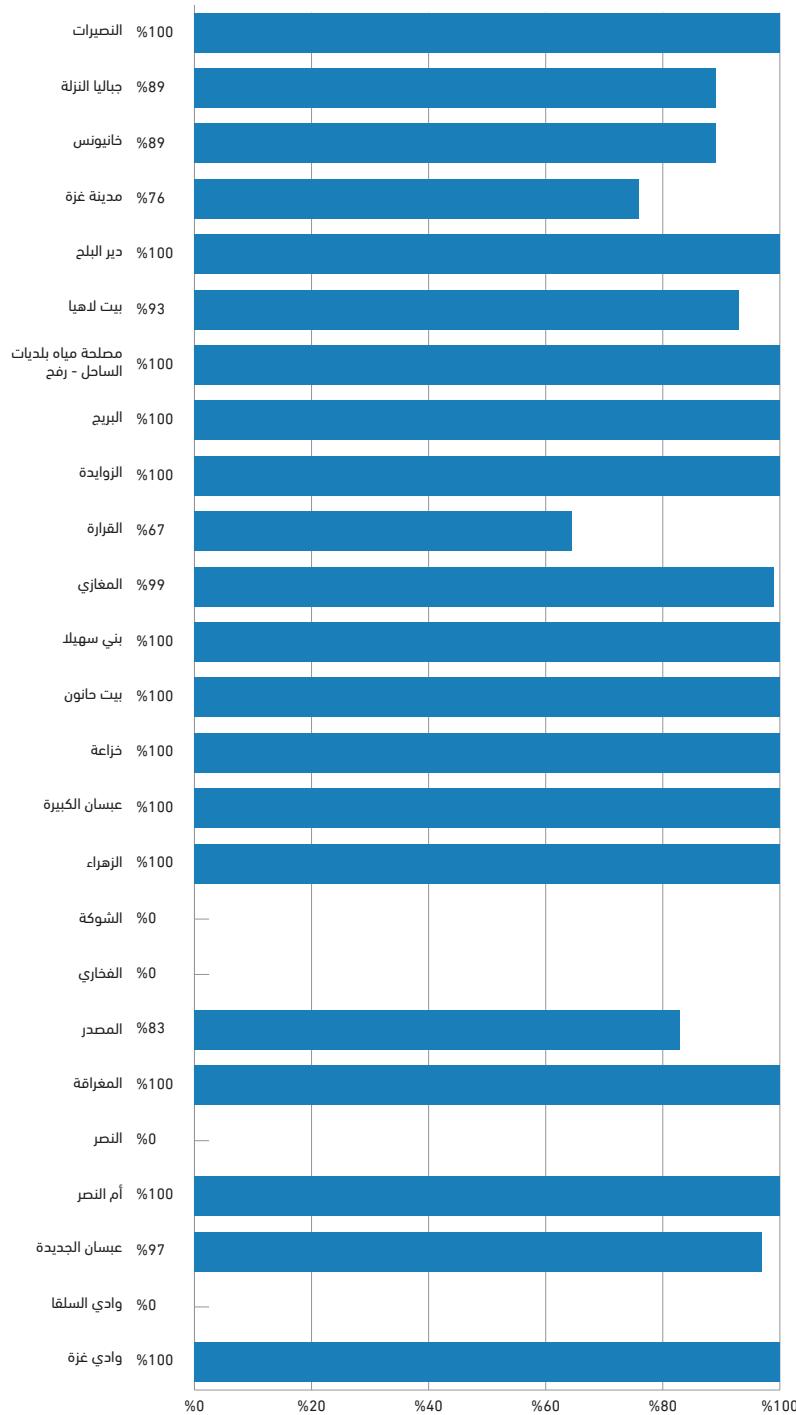


إن نتائج المؤشرات الميكروبية على المصادر تعطي انطباعاً عن مدى فعالية عملية الكلورة، وتساعد في الكشف عن وجود أي تلوث خارجي على مصادر المياه، كما يعتبر فحص البكتيريا القولونية الغائطية قبل عملية التطهير مؤشراً تشغيلياً لاعتماد أي مصدر وفق القيم المرجعية المعتمدة في التعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدة للإستهلاك الآدمي (2023-108). من خلال البيانات المشار إليها أعلاه نجد احتمال عدم وجود تلوث ميكروبي لدى كل من بلديات بني سهيل، المغازي، الزوایدة، البريج، حيث وصلت نسبة النجاح في الفحوصات للبكتيريا القولونية الكلية وبالتالي الغائطية إلى 100%， وذلك وفق عدد الفحوصات المنفذة من قبل وزارة الصحة.

نسبة عينات المياه الناجحة (المأكولة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الكلية



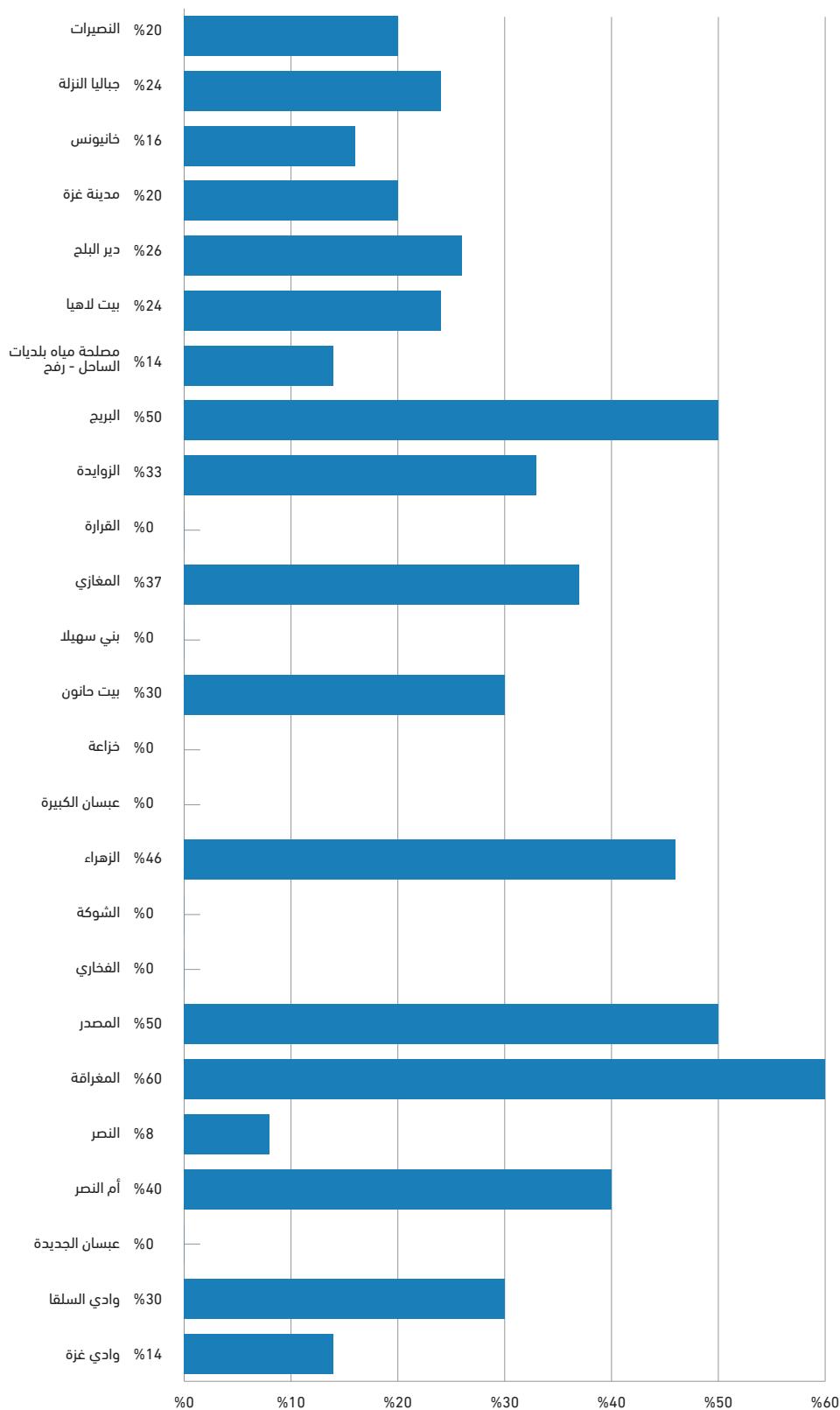
نسبة عينات المياه الناجحة (المأذوحة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) لفحص البكتيريا القولونية الغائطية



قد تكون المؤشرات الميكروبية لشبكات المياه أقل مما هي عليه في المصادر، حيث أن المياه تنتقل عبر أنظمة شبكية ربما تكون طويلة، أو مهترئة، مما يؤثر على كمية الكلورين الحر المتبقى في المياه، والذي يتباين بشكل طبيعي مع الوقت، ويتفاعل أيضاً مع أي مواد في المياه خلال انتقالها، وبالتالي يصل نهايات الشبكة بتراكيز قليلة.

على صعيد الفحوصات للبكتيريا القولونية الغائطية يبقى من المنطقي أن يكون المؤشر أعلى مما هو عليه للبكتيريا القولونية الكلية كما هو مبين، بينما تبقى القراءات الفارغة هي لبيانات غير موجودة نظراً لعدم جمع العينات المطلوبة من قبل مقدمي الخدمات، مما أدى إلى نقص في البيانات.

نسبة عينات المياه الناجحة (المأكولة من المصدر) لفحص النترات

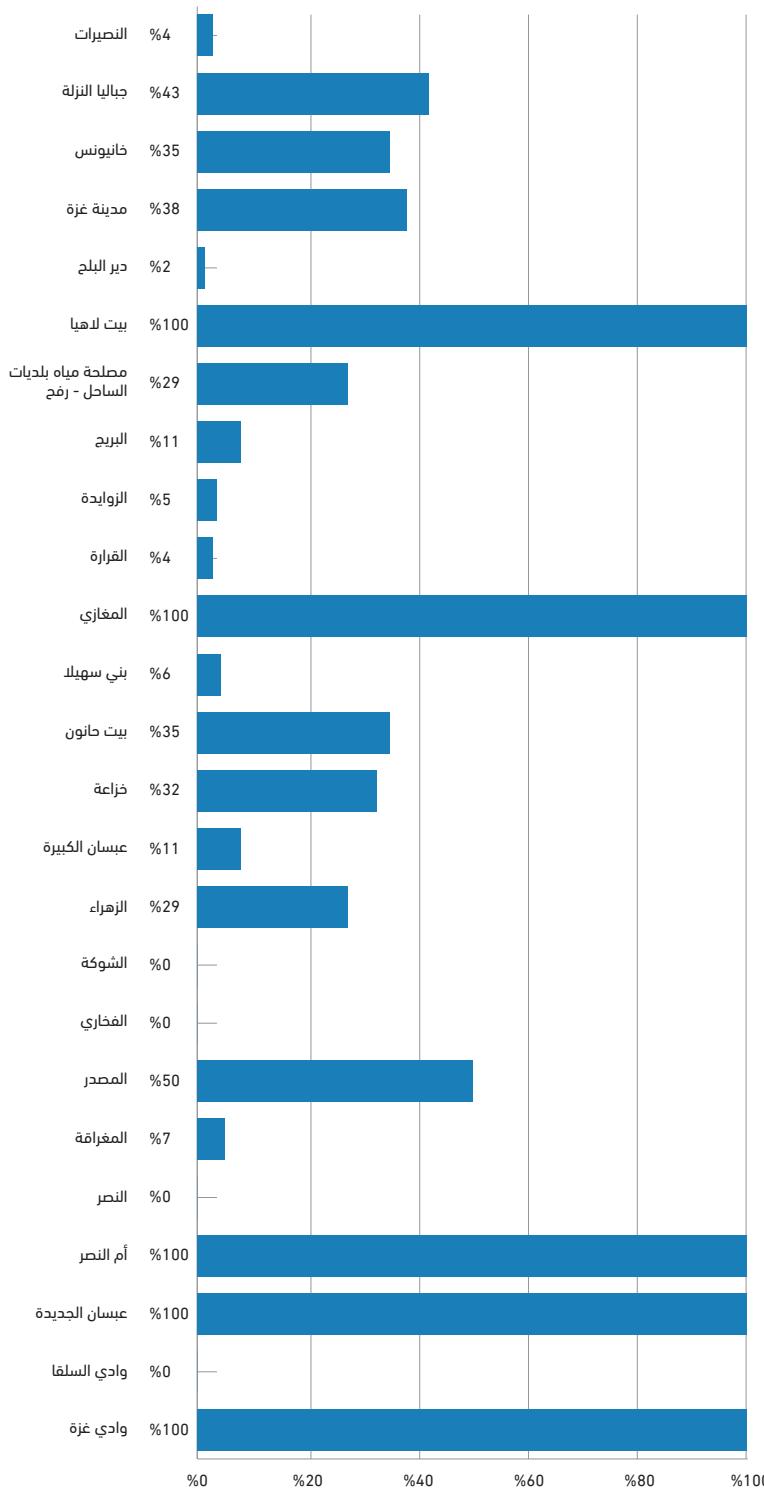


كما هو معروف لدى جميع الجهات الرقابية يبقى مؤشر النترات هو الأقل حظاً بين جميع المؤشرات في قطاع غزة، وتوضح ذلك المخرجات أعلاه، ويعود ذلك إلى عدة أسباب، منها تسرب مياه الصرف الصحي غير المعالجة

أو المعالجة جزئياً إلى طبقة المياه الجوفية، واستخدام المبيدات الزراعية، مما يسبب التلوث و يجعل المياه غير صالحة للشرب، ويؤدي التلوث الكيميائي والبيولوجي للمياه إلى زيادة معدلات الإصابة بالأمراض الخطيرة.

نجد من البيانات أن المؤشر متدني جداً لدى معظم مقدمي الخدمات، نظراً إلى أن نتائج الفحوصات مرتفعة، وقد تصل إلى تراكيز 300 ملغم/لتر في بعض الآبار أو أكثر، في حين إن النسبة المسموح بها وفق المعايير الفلسطينية يجب ألا تزيد عن 50 ملغم/لتر نترات.

نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها



إن مؤشر الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها يعتبر عاماً ومهما في نفس الوقت، ويعبر عن الفحوصات الكلية المنفذة إلى عدد الفحوصات المطلوب وفق المعايير، ويعتمد على الفحوصات التي تنفذها وزارة الصحة الفلسطينية في كافة المحافظات وفق الإمكانيات الموجودة، فقد نجد أنه قد وصل إلى أكثر من 100% في بعض البلديات، بمعنى أنه تم تنفيذ عدد من الفحوصات بما يتناسب وأكثر مع التعليمات الفلسطينية، ويتم احتساب عدد الفحوصات المطلوب تنفيذها بناء على عدد السكان وفق معايرة معينة تم وضعها من قبل منظمة الصحة العالمية، واعتمادها كمرجعية في التعليمات الفنية الإلزامية الفلسطينية للمياه المعدة للإستهلاك الآدمي (2023-108)، ومن الملحوظ أيضاً عدم التزام بعض البلديات بتسليم العينات المطلوبة إلى وزارة الصحة بشكل كامل وفق الخطة المعدة، مما جعل المؤشر لديهم فارغ، بالإضافة إلى أننا يجب أن نأخذ بعين الاعتبار أن الفحوصات المنفذة تدرج ضمن خطة عمل شهرية يضعها مفتشي صحة البيئة، لتغطية أكبر قدر ممكن من آبار وشبكات المياه التابعة لمقدمي الخدمات.

على جميع مقدمي الخدمات الوقوف على نتائج المؤشرات، والعمل على تحسين وضع جودة المياه المرتبطة بها، ومن الجدير بالذكر أن هذه البيانات سنوية، أما حل المشاكل المرتبطة بها يجب أن يكون خلال إجراء فوري، من خلال التعاون المشترك بين مفتشي وزارة الصحة ومقدمي الخدمات.

إليكم بعض الملاحظات بناء على المتغيرات التي تم جمعها:

- رجوعاً إلى مؤشر شكاوى جودة المياه وصلت بلدية النصر عدد كبير من الشكاوى على جودة المياه مقارنة بالشكاوى الأخرى المقدمة إليها، وبنسبة تصل إلى 63%， تليها على الترتيب بلدية دير البلح 32%， وببلدية المغراقة 22%， في حين تراوحت النسبة ما بين (0-13)% لباقي البلديات، ولكن تبقى الأهمية الفعلية لهذه النسب مرتبطة بمدى التزام مقدم الخدمة بمتابعة الشكاوى، وحلها بشكل مباشر وبالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
- إن أي فراغ في المؤشرات لدى بعض البلديات يشير إلى عدم وجود بيانات، وبالتالي يجب أن يتلزم كافة مقدمي الخدمات بتسليم نتائج الفحوصات الشهرية للكلور الحر المتبقى في المياه إلى مصلحة مياه بلديات الساحل، وكذلك الامتثال إلى تعليمات وزارة الصحة فيما يتعلق بعدد العينات المطلوب جمعها لعمل الفحوصات الميكروبية والكيميائية.
- تبقي المياه في قطاع غزة غير صالحة للشرب، ولكن على جميع الجهات الرقابية الالتزام بالرقابة على جودتها للخدمات الأخرى بشكل آمن.

رابعاً: مؤشرات رضا المشتركيين

على الرغم من أن خدمات المياه والصرف الصحي متعلقة أساساً بالمشتركيين «المستهلكين»، ومدى مستوى رضائهم عن جودة واستمرارية الخدمات، إلا أن معظم مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة لا يحتفظون بسجلات دقيقة يمكن الاعتماد عليها فيما يتعلق ببيانات شكاوى واستفسارات المشتركيين وتصنيف تلك الشكاوى والاستفسارات والإجراءات المتخذة في كل حالة أو الوقت المستند لمعالجة أو التجاوب مع شكاوى واستفسارات المشتركيين.

مع العلم أن معظم البلديات في قطاع غزة قد تلقت تمويلاً من جهات مانحة وقامت بإنشاء وتجهيز وإعادة تأهيل مراكز خدمات وشكاوى المشتركيين، بيد أن هناك جهوداً محدودة جداً قد تم بذلها من أجل تحدث وتعديل الدورات المستندية والإجراءات البيروقراطية التي تسهل معاملات المشتركيين.

ومن الواضح أن أغلب مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ليس لديهم بيانات موثوقة ودقيقة تخص موضوع شكاوى المواطنين، لذلك هناك صعوبة في احتساب هذا المؤشر في الوقت الحالي، على الرغم من قيام المجلس بالبحث على تطبيق وتفعيل أنظمة الشكاوى الموجودة لديهم لتمكينهم من إدارتها بشكل فعال.

إن غياب المسائلة من قبل الجهات المسؤولة ومنظمي القطاعات الخدمية المرتبطة بالبلديات عن مؤشرات رضا المشتركين وعدم التدقيق على وجود سجلات شكاوى واستفسارات المشتركين والمواطنين بشكل عام، له أثر في عدم اهتمام مقدمي الخدمات بتوثيق بيانات شكاوى المشتركين وتفاصيلها وكيفية التعامل معها والزمن المستنفد للتجاوب والتعامل معها.

لكن، ومع استمرار المجلس في حث مقدمي الخدمات والتذكير بأهمية قياس مؤشرات رضا المشتركين، لاحظنا هذا العام تجاوب من بلدية غزة ومصلحة مياه بلديات الساحل - رفح اللتين أنشأتا نظام محوسب لتسجيل ومتابعة الشكاوى والرد عليها، وإن كانت هذه الأنظمة بسيطة وبجاجة إلى تطوير؛ إلا أنها تحفظ المنساعي والجهود التي يبذلها الموظفين في سبيل تقديم الخدمة بشكل أفضل.

إن البند رقم 13 في المادة 24 لقانون المياه رقم 14 لسنة 2014، منح مجلس تنظيم قطاع المياه الصفة الاعتبارية لمعالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين؛ وعليه أنشأ المجلس نظام استقبال ومعالجة شكاوى المشتركين عبر الموقع الإلكتروني الخاص به من أجل متابعة الشكاوى وحلها بالتعاون مع مقدمي الخدمة بهدف تحقيق مصالح جميع الأطراف.

خامساً: مؤشرات أخرى

1. معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه

تعريف المؤشر	المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب
يقيس كفاءة الكادر البشري المتوفر لدى مقدمي الخدمة للحفاظ على مستويات خدمة جيدة ومتكلمة، كما يقيس الترهل الوظيفي الذي يؤثر سلباً على مستويات الخدمة المقدمة.	المعدل العام 2.6 المعدل العام ÷ عدد العاملين (خدمة المياه) ÷ عدد الاشتراكات الفعالة x 1000 مشترك 1000 اشتراك	$\text{إجمالي عدد العاملين (خدمة المياه)} \div \text{عدد الاشتراكات} \times 1000$

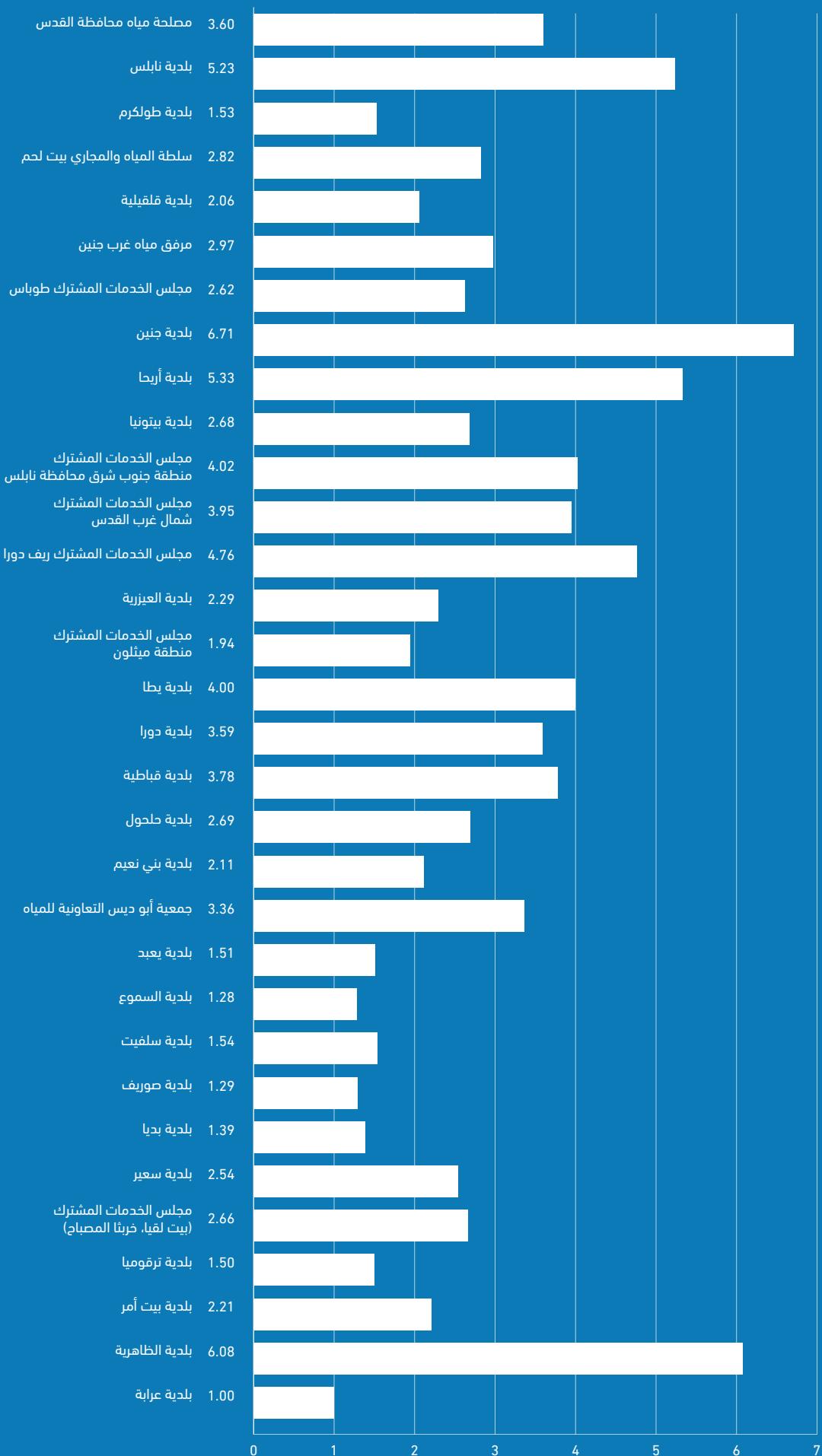
يستخدم هذا المؤشر عادة لقياس كفاءة إدارة الموارد البشرية وفعالية القيام بالمهام. يتم حساب قيمة هذا المؤشر عن طريق قسمة عدد الموظفين العاملين بدowam كامل على عدد اشتراكات الخدمة مضروباً بـ 1000. ولا ينطبق هذا المؤشر على مقدمي الخدمات الذين لديهم أقل من 1000 اشتراك.

يلغي هذا المؤشر الفوارق بين أحجام مقدمي الخدمات وربطها بعدد الموظفين لكل 1000 مشترك، وذلك للتمكن من قياس مستويات الإنتاجية. ويرتبط هذا المؤشر بشكل وثيق مع مؤشر التكاليف التشغيلية، حيث يجب النظر إلى مدى مساعدة تكلفة الموظفين في الخدمة لكل متر مكعب من المياه مع عدد الموظفين لكل اشتراك، حيث تتضح العلاقة الطردية بين المؤشرين بأنه كلما زاد عدد الموظفين لخدمة الاشتراك كلما زادت التكلفة التشغيلية، وبالتالي على مقدم الخدمة فهم العلاقة لخلق توازن طبيعي بين المؤشرين.

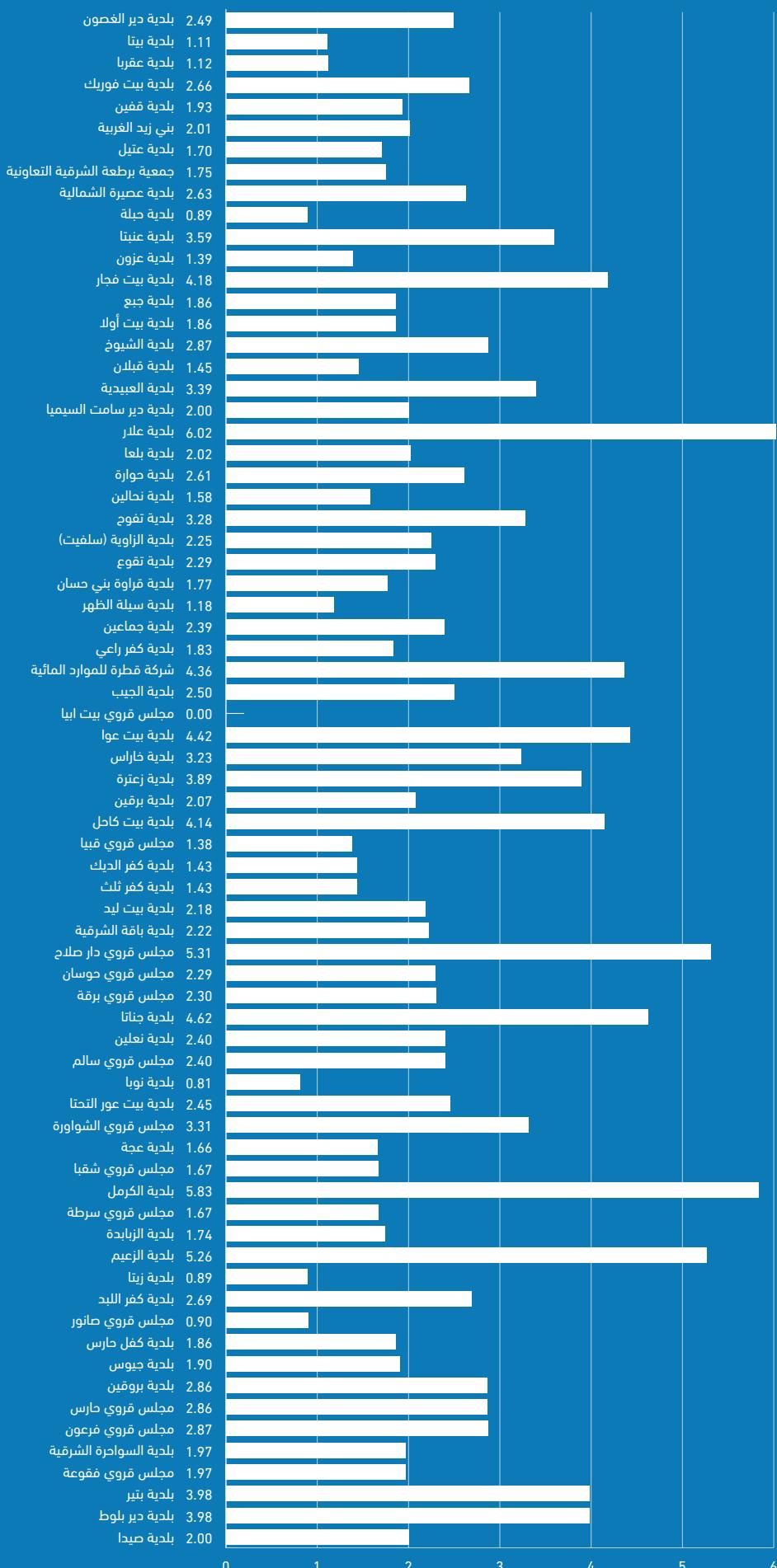
وفي هذا المؤشر، كبعض المؤشرات الأخرى، لا يمكن مقارنة مقدمي الخدمات بالمطلوب، إذ تختلف الحاجة للعاملين بحسب اختلاف العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، فمثلاً يختلف عدد العاملين لدى مقدم خدمة يدير آباره الخاصة ومحطات الضخ مع مقدم خدمة يقوم فقط بشراء المياه وتوزيعها.

وتشير النظرة العامة لبيانات مقدمي الخدمة بوضوح مدى ارتفاع عدد الموظفين في كثير من البلديات ومقدمي الخدمات مثل جنين والظاهرية وعلار في الضفة الغربية، وفي بلديات مثل المصدر، وادي السلقا، أم النصر في قطاع غزة؛ مما يعطي انطباعاً عن وجود مبالغة وزيادة غير طبيعية في أعداد الموظفين الأمر الذي يؤثر في إنتاجية مجمل أداء مقدمي الخدمات ويرفع التكاليف.

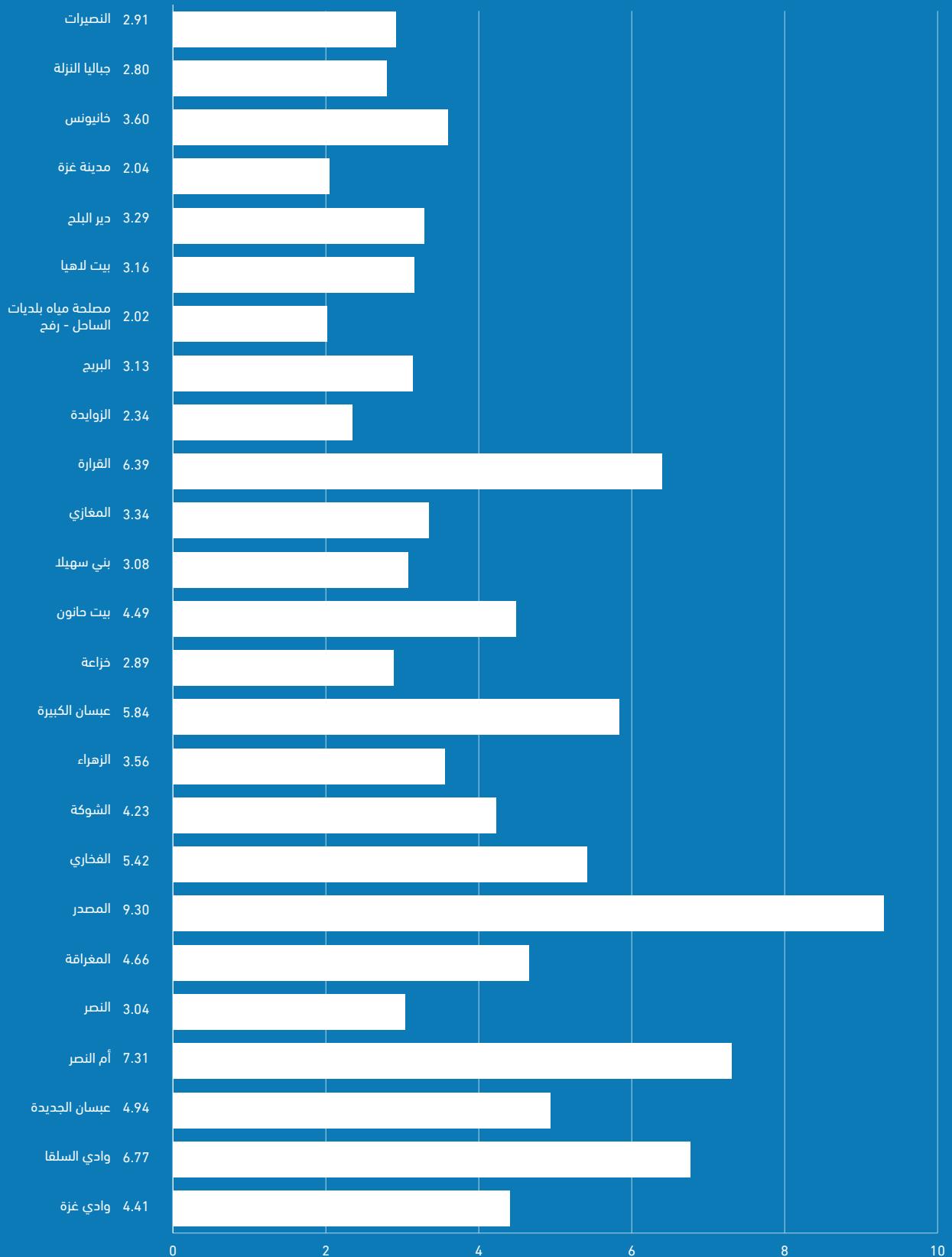
معامل إنتاجية الموظف - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



معامل إنتاجية الموظف - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



معامل إنتاجية الموظف - قطاع غزة



نلاحظ في الرسومات السابقة، أنه تم استثناء مقدمي الخدمة الذين لديهم أقل من 1000 اشتراك كونه لا ينطبق عليهم لأنه يتم احتساب المؤشر بناءً على قسمة عدد الموظفين لكل 1000 اشتراك.

١. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه (الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين)

المعيار المرجعي	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
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

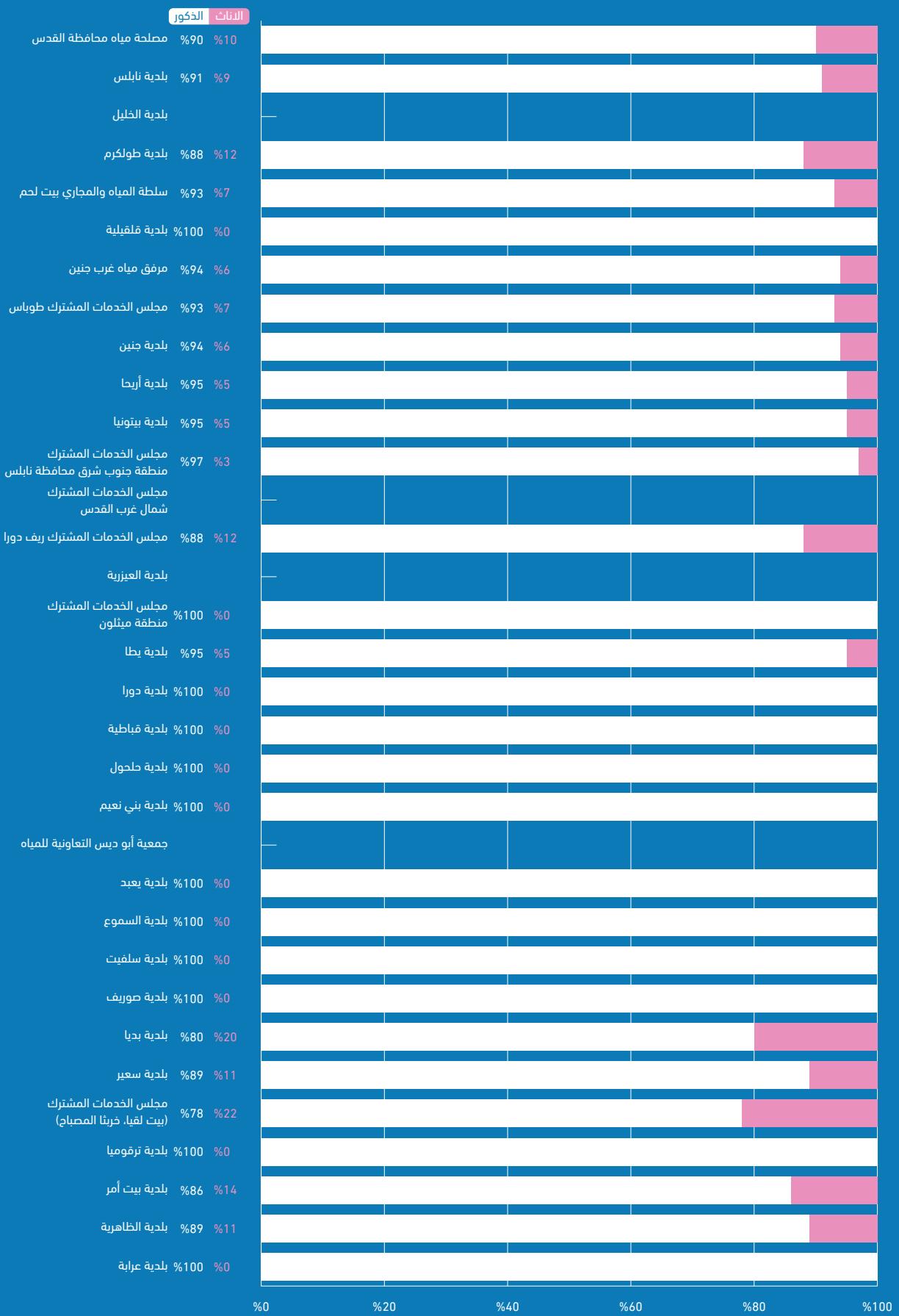
يقوم المجلس بمراقبة مراعاة النوع الاجتماعي في خدمات المياه والصرف الصحي لعام 2022 من خلال عدة مؤشرات، وبغض النظر عن الجهود التي تبذلها الجهات المعنية والممولة لتحسين مشاركة المرأة في خدمات المياه والصرف الصحي، إلا أن نتائج هذا المؤشر لا تزال متذبذبة جداً في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة.

يرجع السبب إلى تدني هذه النسبة؛ إلى أن أغلب الموظفين المفرغين بالكامل على خدمة المياه هم من الجباة وعمال الصيانة وحراس ومشغلي الآبار، وهي وظائف خاصة بالذكور، بينما تشغل الإناث في البلديات غالباً موقع الاستقبال والسكرتاريا أو في الدوائر المالية لكن لا يتم حسابها في تعداد العاملين لهذا المؤشر؛ لأن المؤشر ينظر إلى العاملين المفرغين بنسبة 100% على الخدمة بشكل مباشر.

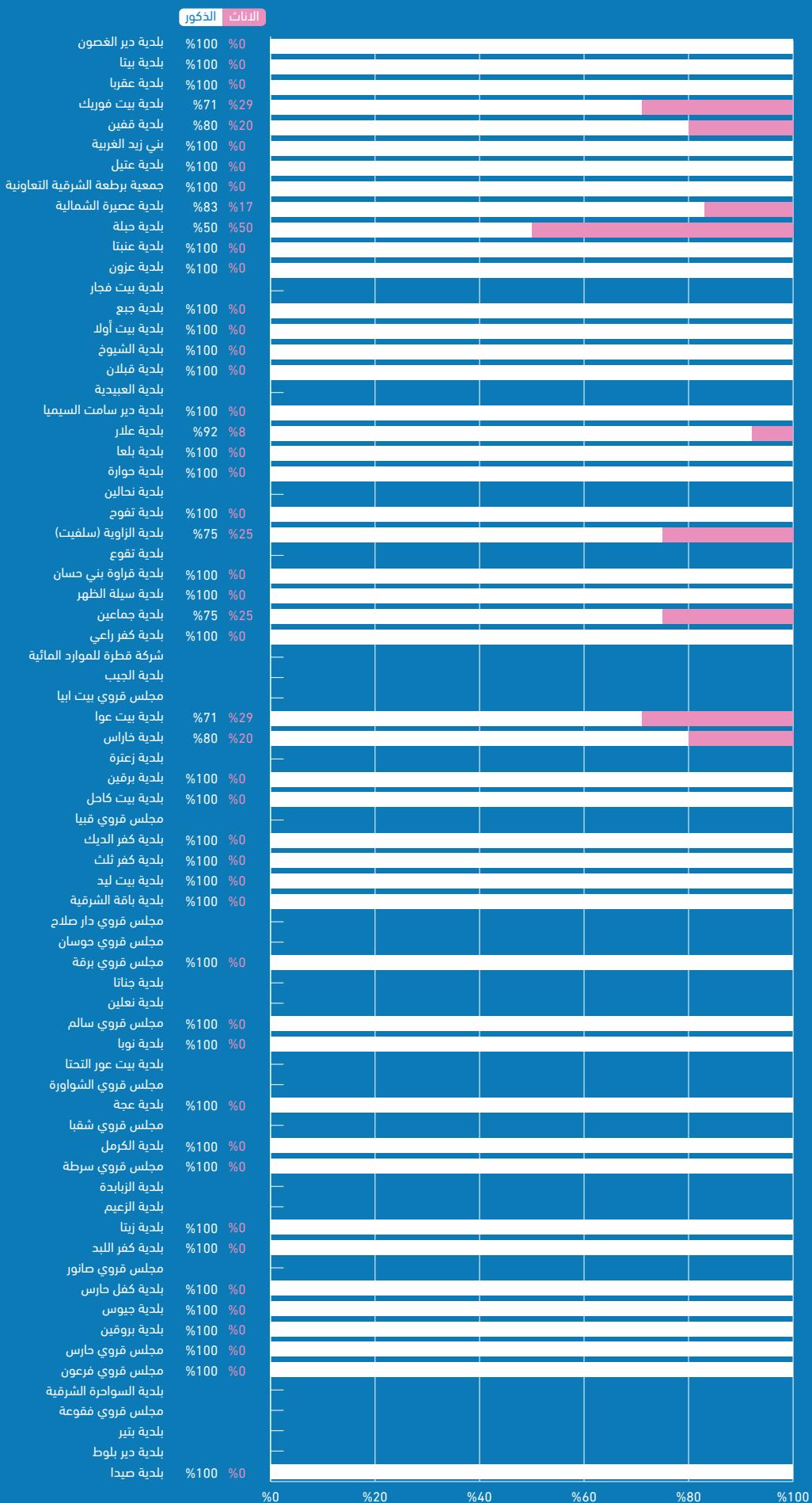
وعليه: لا يجب النظر إلى عدد العاملات في خدمات المياه والصرف الصحي بل إلى طبيعة المهام التي يقمن بها. وفي الوقت الذي تدعوه فيه العديد من التوجهات الوطنية والدولية إلى تمكين المرأة وتعزيز دورها في شتى المجالات، إلا أنه لا يوجد تطبيق لذلك على أرض الواقع في مجال تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

بالنظر إلى القيم المضافة المحتملة لمشاركة المرأة في خدمات المياه، والنجاح الذي يحرزه حتى الآن عدد من مقدمي الخدمات بقيادة النساء، يجب معالجة تعزيز ومراعاة منظور النوع الاجتماعي على عدد من المستويات بما في ذلك دعم التعليم الجامعي للمرأة في المجالات ذات الصلة، وخلق برنامج حواجز التشجيع مقدمي الخدمات على تبني سياسات اشتراك المرأة، وزيادة درجة الوعي بذلك، وتحسين البيئة المادية ذات العلاقة في مرافق مقدمي الخدمات.

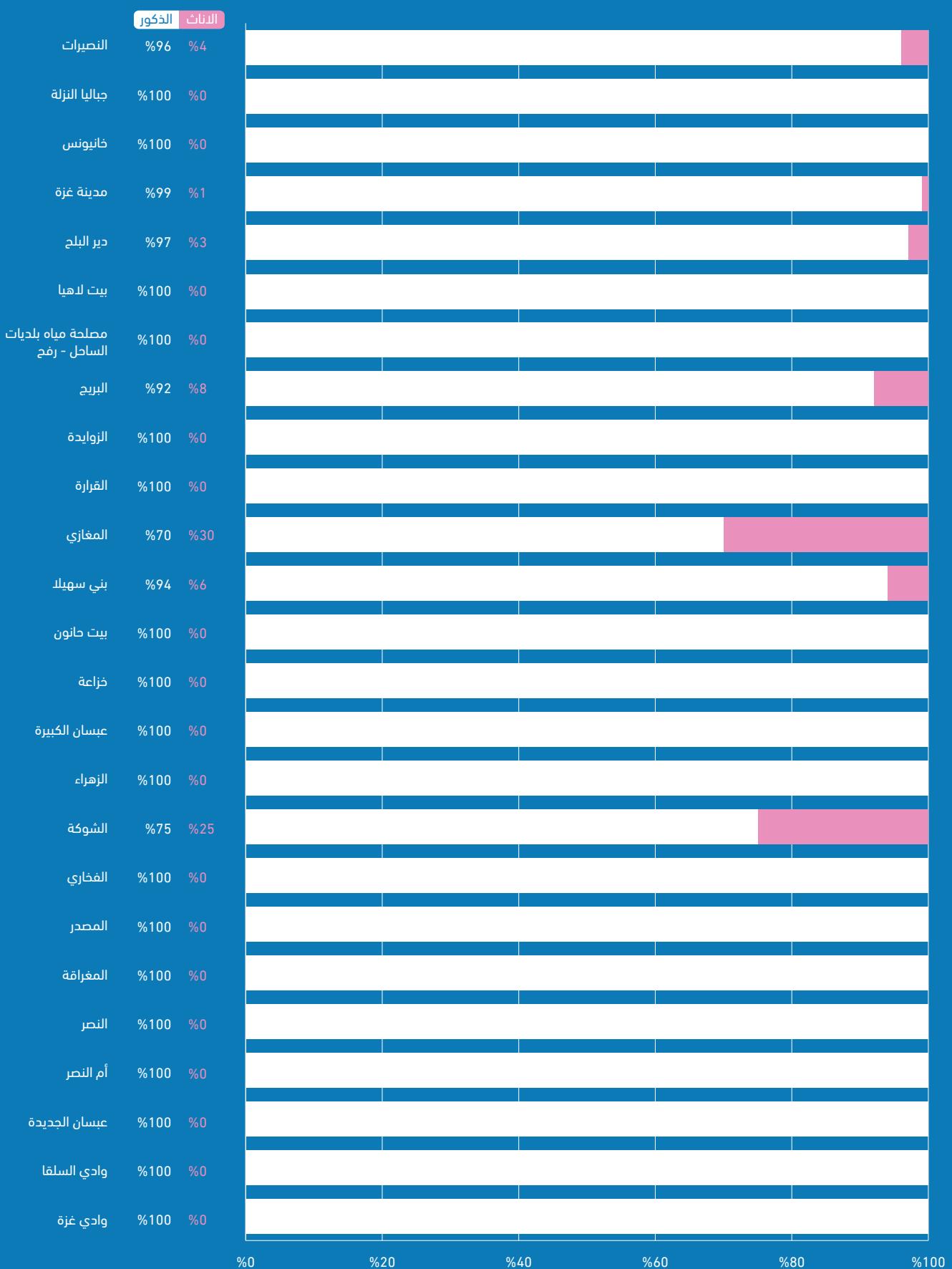
نسبة العاملين حسب النوع الاجتماعي في خدمة المياه - مقدم خدمة كبير | الضفة الغربية



نسبة العاملين حسب النوع الاجتماعي في خدمة المياه - مقدم خدمة متوسط | الضفة الغربية



نسبة العاملين حسب النوع الاجتماعي في خدمة المياه | قطاع غزة



مراقبة العمليات التشغيلية



إن مجلس تنظيم قطاع المياه ومع قلة الكادر البشري لديه ي العمل عاماً تلو العام على تنفيذ مسؤولياته وفقاً لما ورد في القرار بقانون 14 لسنة 2014 بشأن المياه. وعليه؛ فقد عمل مؤخراً على عدد من الإجراءات والنشاطات المتعلقة بالبند رقم 7 من المادة 24 في القرار بقانون المياه والمتتعلق بصلاحيات المجلس في مراقبة العمليات التشغيلية وذلك بهدف:

- التأكد من دقة البيانات التي تم جمعها.
- التأكد من اتخاذ التدابير اللازمة لضمان جودة المياه وحماية الموارد المائية من التلوث والاستنزاف.
- التأكد من وجود خطط الصيانة الوقائية والروتينية بغض النظر عن حجم مقدمي الخدمة.
- اتخاذ تدابير كافية للاستعداد لحالات الطوارئ.

إن مفهوم الرقابة لدى المجلس يعرف بأنه مجموعات العمليات المنتظمة والمتوصلة للتأكد من مدى تنفيذ مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي لخطط والأهداف المعدة والموضحة ضمن التراخيص المنوحة لهم، وتكشف عن الاقتراحات الممكنة لتحقيق هذه الأهداف وتصحيم الانحرافات إن وجدت.

إن آليات الرقابة التي يعتمدتها مجلس تنظيم قطاع المياه على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي تنقسم إلى ثلاثة مستويات متوازية ومكملة لبعضها البعض، كما يلي:

المستوى الأول: الرقابة اللاحقة

وهي عملية جمع وتحليل البيانات التي ينتج عنها مؤشرات الأداء الفنية والمالية ومؤشرات جودة المياه ورضا المشتركيين وذلك بأثر رجعي، أي بعد انتهاء الفترة التشغيلية المقصودة. وهذا المستوى هو المتاح لمجلس تنظيم قطاع المياه للقيام به بسبب المعوقات المختلفة.

المستوى الثاني: الرقابة الآنية

وهو متابعة مستويات الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يومي ووقت حقيقي (أقل فترة انقطاع زمني ممكنة)، وهو ما تقوم به الأجهزة التنظيمية والرقابية على قطاع المياه حول العالم، وذلك لتفعيل أحد الأدوار الأساسية المنوطبة بالمجلس كممثل لمصالح المشتركيين في خدمات المياه والصرف الصحي وضمان جودتها والتعامل مع أية شكاوى فردية أو عامة لا يقوم فيها مقدم الخدمة بالإجراءات الكافية في الوقت المناسب لحلها، ويحاول المجلس تحقيق هذا في عدة نواحي كالشكاوي وجودة المياه.

المستوى الثالث: مراقبة جودة وكفاءة العمليات التشغيلية بمكوناتها المختلفة.

وهي رقابة متعلقة بالتدقيق ومراجعة كافة الإجراءات والسياسات والعمليات التشغيلية والمالية التي أدت إلى مستويات الخدمة التي تتم مراقبتها في المستويين الأول والثاني، ووضع التعليمات والتوصيات والحوافز والعقوبات التي تؤدي إلى تحسين مستويات التشغيل الفني والمالي والذي يجب أن ينعكس على فاتورة المشتركيين وعلى استدامة العمليات التشغيلية لدى مقدمي الخدمات.

وعليه؛ إن هذا المستوى من الرقابة يتيح للمجلس استخدام أدوات إدارية وتشغيلية متنوعة لرفع كفاءة العاملين لدى مقدمي الخدمات وتقديم الدعم الفني والتدريب والمساعدة الفنية الموجهة بشكل دقيق لمقدمي الخدمات. كما أن المستوى الثالث يساعد المجلس في مراجعة التعرفة والأسعار المطبقة وطلب التعديلات عليها.

وخلال الفترة السابقة عمل المجلس على تنفيذ العديد من الإجراءات للعمل على الرقابة التشغيلية تمثلت وبالتالي:

1. بدأت مشاركة المجلس في عمليات التفتيش التشغيلية لمقدمي الخدمات في عام 2017 من خلال إعداد دليل التفتيش التشغيلي ونماذج التفتيش والقواعد المرجعية. واستند ذلك إلى تصنيف مقدمي الخدمات إلى ثلاثة مجموعات استناداً إلى مجموعة من المعايير ذات العلاقة والتي تم نقاشها في في حينه مع عدد من الجهات ذات العلاقة.
2. تبع ذلك في عام 2020 إعداد دليل تدريسي للتفتيش التشغيلي واختبار الدليل على 24 متدرجاً يمثلون 12 مشارك من مقدمي الخدمات.
3. في عام 2022، تم تحديث الدليل ووضعه في عدد من الوحدات لتناسب الحالة التشغيلية لمقدمي الخدمات. ومرة أخرى تم تدريب 12 مشارك من مقدمي الخدمات وسيتم اختبار نظام الرقابة على العمليات التشغيلية على كبار مقدمي الخدمة لدراسة معهقة في آلية تطبيقه واستعداد مقدمي الخدمة لتطبيق النظام.
4. تم الاجتماع مع ممثلي المجموعة الأولى من المتدربيين بما في ذلك رؤساء البلديات ونواب رؤساء البلديات ومصالح المياه أو أعضاء مجلس الإدارة البلدي ورؤساء الأقسام في جلسة تعريفية لتحديد القيم المضافة لعمليات التفتيش التشغيلية والتوقعات والالتزامات التي تقع على عاتقهم، حيث من المفترض أن يقوم كل مقدم الخدمة بتنسيب أحد موظفيه أو أكثر لأخذ الصلاحيات اللازمة لجمع وتحليل البيانات والأدلة الإجرائية المتبعة لدى مقدم الخدمة.
5. الخطوة التالية هي طباعة مادة التدريب النهائية والتدريب الإضافي وبعد عمليات التفتيش على عدد إضافي من مقدمي الخدمات وسيتم اعتماد آليات محددة للرقابة لكل مقدم خدمة حسب حجم ونوع العمليات التشغيلية التي يقوم بها.
6. الهدف النهائي من الرقابة على العمليات التشغيلية هو حث مقدمي الخدمة على عمل تقييم بشكل دوري يتمثل في عمل تقارير دورية حسب حجم وعمليات مقدم الخدمة وسيقوم مجلس تنظيم قطاع المياه بالعمل مع مقدمي الخدمة لتسهيل هذه العملية ومراجعة التقارير التي سيقوم بإعدادها مقدمي الخدمة للتأكد من توافقها مع الواقع الخدمي.

ملاحظات خاصة بالتقرير

لعام 2022



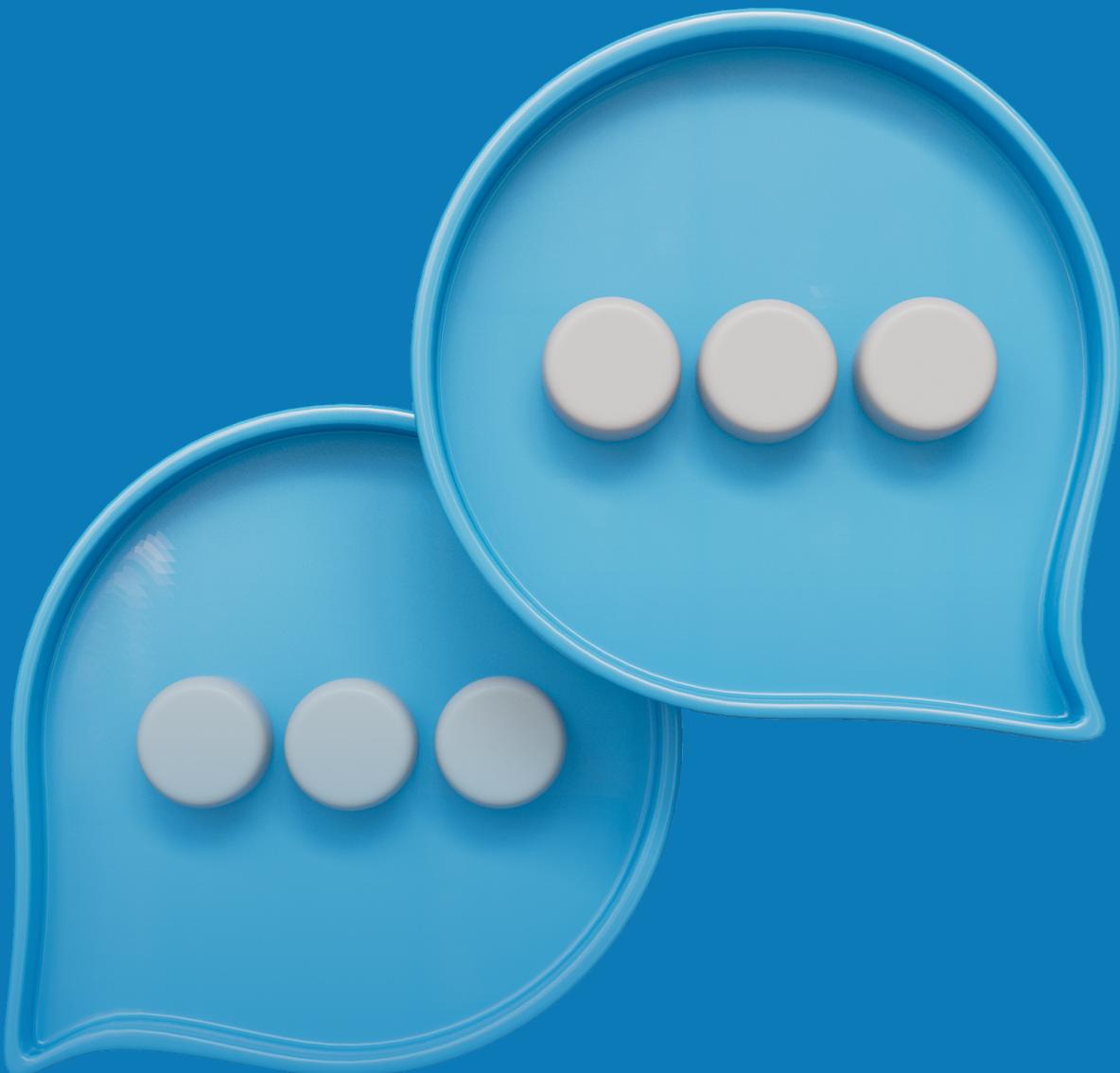
الضفة الغربية

- ما زال هناك عدد كبير من مقدمي الخدمة وخصوصاً البلديات لا يقومون بفصل الحسابات الخاصة بالمياه عن حسابات البلدية الأخرى وخاصة في موضوع المصاريف، الأمر الذي يضعف دقة البيانات الخاصة بالمياه في البلديات.
- لا يوجد تصنيف للاشتراكات حسب نوع الاستخدام (منزلي، تجاري، صناعي وسياسي) الأمر الذي يؤثر على احتساب المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد.
- بلغت نسبة المياه غير المحاسب عليها نسب مرتفعة في بعض البلديات مثل بلعا وجنين الأمر الذي يزيد من تكلفة كوب المياه، كذلك فقدان جزء كبير من كمية المياه المحدودة، مما يتطلب دراسة أسباب هذا الفاقد المرتفع ومحاولة تخفيضه إلى حدود مقبولة.
- يوجد عدد من مقدمي الخدمة لديهم تكاليف تشغيلية لخدمة المياه أعلى من الإيرادات وهذا يدل على عدم فعالية التعرفة المطبقة لديهم مما يهدد الاستدامة المالية والفنية لتقديم الخدمة، لذا من الضروري البدء بإجراءات مراجعة التعرفة المطبقة حسب نظام التعرفة الموحد.
- لاحظنا العديد من مصادر المياه لا يتم تعقيمها بالكلور، وهذا أمر خطير يترتب عليها تأثيرات على المجتمع والصحة العامة.
- إن بعض مقدمي الخدمات يلعب دوراً هاماً في الرقابة على الآبار الخاصة مثل بلدية أريحا وفقاً لمنهجية تراقب عملية تزويد المياه من المصدر وضمان تشغيل مضخات الكلور وتنفيذ مجموعة من الفحوصات للمياه لتقديم مياه آمنة صالحة للشرب.
- تقع مسؤولية مراقبة مصادر المياه المحلية (الآبار الخاصة) على مقدمي الخدمات، حيث تشير البيانات إلى أن 24 % منهم في الضفة الغربية يشترون المياه من الآبار الخاصة، ويصل عددها تقريباً إلى 105 بئر.
- ما زال هناك قصور في التعاون بين كل من مفتشي صحة البيئة لدى وزارة الصحة ومقدمي الخدمات نتيجة لقلة الكادر البشري المسؤول عن مراقبة جودة المياه في وزارة الصحة الفلسطينية.
- إن قلة الإمكانيات لدى المختبرات تؤثر على عملية ضبط ورقابة جودة المياه، وعليه فإن توجيه الدعم لتأسيس مختبرات جديدة من شأنه مساعدة مقدمي الخدمات في تحسين الرقابة على جودة المياه.

قطاع غزة

- يرجع التحسن في نسبة المياه غير المحاسب عليها (NRW) إلى الجهد المبذول من قبل البلديات في مراقبة الشبكة، وجولات التفتيش والمراقبة لخطوط الشبكة من التعديات غير القانونية، وتطوير وصيانة معظم خطوط الشبكة المدمرة نتيجة العدوان على غزة عام 2021، بالإضافة إلى فصل الاشتراكات المنزلية.
- يظهر في عدد من البلديات ارتفاع نسبة التحصيل لخدمة الصرف الصحي نظراً لأن جزء كبير من المشتركين في خدمة الصرف الصحي فقط يقومون بتسديد مستحقاتهم المالية، مقابل انخفاض تسديد المشتركين في خدمة المياه والصرف الصحي مجتمعة لمستحقاتهم المالية.
- نلاحظ في بلدية خزاعة، وهي من البلديات الصغيرة والمحصورة في منطقة جغرافية صغيرة وصلت نسبة التحصيل لخدمة المياه إلى 90 % وهي تشمل الخصومات الممنوحة للمشتركين (على الفاتورة الحالية والأرصدة المتراكمة)، ومع ذلك لم تغطي نظرياً قيمة الفاتورة السنوية لخدمة المياه للعام 2022.
- تظهر نتائج بلدية الزهراء أعلى متوسط حصة للفرد من المياه في اليوم على الرغم من صغر حجمها، ويرجع ذلك لسبب زيادة عدد السكان نتيجة إنشاء مدن سكانية مع وجود مقرات لعدد من الجامعات والمحاكم تستهلك كميات كبيرة من المياه يومياً ولكن غير مسجلة في بيانات الجهاز المركزي للإحصاء.
- يتضح ارتفاع كميات المياه المشتراء من الجانب الإسرائيلي ومحطات تحلية مياه البحر ضمن خطة سلطة المياه الفلسطينية لتعافي الخزان الجوفي ونظراً لارتفاع ملوحة المياه المنتجة من الآبار.
- تم ضبط آلية الحصول على بيانات فحوصات مراقبة جودة المياه بالشراكة مع وزارة الصحة الفلسطينية ومصلحة مياه بلديات الساحل التي تم إجرائها خلال العام 2022، حيث أجرى المجلس مراجعة دقيقة وعقد لقاءات عديدة مع ذوي العلاقة للتحقق من دقة وموثوقية البيانات.
- من خلال مراجعة عمليات مراقبة الجودة، لاحظنا قلة التعاون بين مقدمي الخدمات ومفتشي وزارة الصحة الفلسطينية بشأن فحوصات المياه، ويرجع السبب إلى قلة الكادر البشري والإمكانيات لدى الطرفين.
- ما زال هناك قصور لدى مقدمي الخدمة في مراقبة وضبط جودة المياه التي يتم ضخها في شبكة التوزيع. كما لاحظنا وجود العديد من مصادر المياه لا يتم تعقيمها بالكلور نتيجة لعطل فني أو خلافه في مضخات الكلور.

النوصيات العامة



على ضوء تقرير مراقبة أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام 2022، فإنه يستوجب التنويه على جملة من التوصيات وتشمل ما يلي:

1. ضرورة قيام الجهات ذات العلاقة بتوجيهه تعليمات واضحة بخصوص إلغاء سياسة وإجراءات الخصم التشجيعي التي يطبقها معظم مقدمي الخدمة في الضفة الغربية وقطاع غزة لتحسين مستويات تحصيل مستحقاتهم على المشتركين إلا إذا كان ذلك مدعوماً بقرار حكومي.
2. ضرورة قيام مقدمي الخدمة بفصل حسابات خدمات المياه والصرف الصحي عن باقي حسابات البلدية الأخرى بتطبيق مبدأ مراكز التكلفة والإيراد. إضافة لذلك، تطبيق أساس الاستحقاق في النظم المحاسبية لتحديد التكاليف التشغيلية بشكل كامل ودقيق.
3. ضرورة رجوع مقدمي الخدمات للميزان المائي وتحليله أثناء عملية دراسة الموافقة على الاستثمار في تقليل الفاقد أو لتعديل التعرفة، وأن يرفق مقدمي الخدمة خطة عمل واضحة للتعامل مع مكونات الفاقد المائي.
4. على مقدمي الخدمات المباشرة بتصنيف الاشتراكات حسب فئات التعرفة حسب القانون، وذلك قبل المباشرة بتعديل هيكلية التعرفة.
5. إعداد خطة حماية وسلمامة مصادر المياه من التلوث بالتنسيق مع سلطة المياه الفلسطينية وآليات معالجة حالات التلوث والمدة المستنفدة للاستجابة وغيرها بما يضمن تقديم مياه آمنة.
6. ضرورة تفعيل مضخات كلور على كافة مصادر المياه التابعة لمقدمي الخدمات سواء كانت (نبع، عين، بئر جوفي)، والتي تستخدم كمصدر مياه للمستهلكين.
7. على مقدمي الخدمات استخدام أجهزة فحص تركيز الكلورين الحر المتبقى في المياه للرقابة على المياه.
8. لا بد من تحسين التعاون بين كل من مفتشي صحة البيئة لدى وزارة الصحة ومقدمي الخدمات بشكل أكبر يخدم الطرفين لتحقيق المصلحة العامة.
9. من الضروري أن تسعى وزارة الصحة الفلسطينية إلى توظيف المزيد من المفتشين لتفطية حجم أكبر من التجمعات خلال العام الواحد، وبذلك تزيد حصة الفدوشات المنفذة في مناطق مقدمي الخدمات.
10. هناك العديد من مقدمي الخدمة يشترون المياه من آبار خاصة أو محلية، مما يتطلب من مقدمي الخدمة متابعة جودة المياه المزودة من هذه الآبار باستمرار لتفادي آية مشاكل في جودة المياه.
11. ضرورة تحسين الرقابة على جودة المياه من خلال توفير الإمكانيات لتأسيس مختبرات جديدة تخدم مجموعة من مقدمي الخدمات في محافظات مختلفة.

ماذا بعد؟

إن المجلس وبعد مراقبته الحثيثة لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي للعام الثامن على التوالي، أصبح من الواضح دور وأهمية المجلس في تحليل المشهد الكامل للخدمات في منظور إصلاح قطاع المياه، وعليه:

1. إن المجلس سوف يستمر في أداء دوره بتطوير السياسات المائية مع سلطة المياه الفلسطينية بناءً على نوعية البيانات المتوفرة لدى المجلس.
2. سوف يستمر المجلس بمتابعة بعض المؤشرات الرئيسية التي تم تحديدها بالتوافق مع سلطة المياه الفلسطينية بشكل سنوي، وتشمل نسبة المياه غير المحاسب عليها، ونسبة التحصيل، وحصة الفرد اليومية من المياه، وغيرها.
3. أصبح من الضرورة بمكان العمل تقييم أثر أداء المجلس على قطاع المياه من خلال تقرير محايده يوضح أثر وجود المجلس وتدخلاته وإجراءاته الرقابية، على أن يتم نشر التقرير بغض النظر عن النتائج التي سيتوصل إليها.
4. يسعى المجلس لمراجعة التعرفة لأكبر عدد من مقدمي الخدمات للوصول إلى الاستدامة المالية وذلك تماشياً مع خطط سلطة المياه الفلسطينية.
5. أصبح لزاماً على المجلس إصدار التراخيص تدريجياً لكافة مقدمي الخدمات اعتباراً من مطلع العام 2023 وذلك بعد صدور نظام التراخيص، كما تم التوافق مع سلطة المياه الفلسطينية على الصيغة النهائية لطلب الرخصة ومحتها وأآلية إصدارها.
6. على المجلس تقديم تدريب مكثف لمقدمي الخدمات في موضوع مراقبة العمليات التشغيلية بناءً على الدليل الذي تم إعداده مؤخراً بهذا الصدد.
7. سوف يبقى موضوع مراقبة الالتزام بقواعد حوكمة تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على رأس أعمال المجلس في المراقبة السنوية.

الملاهي

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

نسبة العاملات في خدمة المياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	نسبة العمل - خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية) - المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب المياه المباعة	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	المياه غير المحاسب عليها لغير كل اشتراك في اليوم	المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول الشبكة في السنة	المياه غير المحاسب عليها كل كلية للمياه في اليوم	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	نسبة المئوية للمياه غير المحاسب كل يوم	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	نسبة تغطية المياه المقدمة الخدمة	اسم مقدم خدمة المياه
%0	%100		1.67	4.71	2.5	224	8,639	%32	118	118	%100	مجلس قروي شففة			
%0	%100	%100	1.28	5.35	3.8	239	8,292	%37	81	80	%90	مجلس قروي وادي الفارعة			
%0	%100	%59	0.52	5.92	-	103	2,382	%21	76	76	%98	مجلس قروي بيت دجن			
%0	%100	%100	0.76	4.21	4.9	43	666	%9	82	81	%94	مجلس قروي تل			
%0	%100	%100	1.11	5.78	5.0	105	1,028	%20	80	80	%100	مجلس قروي صفا			
%0	%100	%47	1	5.5	5.0	588	9,726	%49	91	90	%92	مجلس قروي اكتابا			
%0	%100	%119	0.98	6.53	6.3	178	5,329	%41	46	46	%100	مجلس قروي الفندقية			
%0	%100	%131	0.91	3.94	3.9	138	1,514	%25	74	74	%99	بلدية ديرسنيا			
		%100	1.49	8.28	5.3			%18	90	63	%95	مجلس قروي خربتا بنى حارت			
%0	%100	%116	0.45	1.48	3.2	130	941	%21	130	127	%100	بلدية سيسطا			
%0	%100		1.84		-	416	5,303				%80	مجلس قروي بيت وان			
%0	%100	%52	0.97	5.36	5.2	143	1,655	%29	102	102	%97	مجلس قروي حجة			
%0	%100	%103	1.02	5.24	4.7	215	3,041	%33	91	88	%100	مجلس قروي بيت سيرا			
%0	%100	%103	1.15	5.82	4.8	256		%35	116	116	%100	مجلس قروي كفرت			
%0	%100	%65	1.25	4.67	3.6	114	1,402	%21	87	85	%100	مجلس قروي كفر قدوم			
%0	%100	%102	0.53	3.03	5.0	794	12,130	%68	89	81	%100	مجلس قروي بورين			
%0	%100	%19	1.46	6.22	3.8		344	%9	52	56	%88	مجلس قروي عوريف			
%0	%100	%100	1.89	5.41	2.6	242	3,572	%39	66	66	%100	مجلس قروي كفر جمال			
%0	%100	%71	0.88	10.09	8.0	47	689	%14	60	60	%75	مجلس قروي الكوم			
%0	%100	%45	2.26	3.7	3.5	136	3,042	%21	132	60	%100	مجلس قروي مسحة			
%0	%100	%103	0.18		2.5		682		101	62	%100	مجلس قروي الساوية			
%0	%100	%84	1.11	7.58	5.9	182	1,229	%26	45	43	%88	بلدية الرماضين			

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

نسبة العاملات في خدمة المياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية) - مياه - المياه	نسبة العمل - خدمة المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم طول الشيسكة في السنة	المياه غير المحاسب عليها كل يوم كيلومتر طول من الشيسكة في السنة	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم	نسبة تغطية خدمة المياه	اسم مقدم الخدمة
%	%100	%100	1.14	3.48	2.9	66	1,067		155	155	%100	مجلس قروي سنبريا
%	%100	%78	0.76	4.73	5.1	89	2,446	%22	52	52	%100	مجلس قروي رابا
%	%100	%97	0.84	5.81	6.2	92	2,987	%25	49	49	%82	مجلس قروي المغير/جنين
%	%100	%99	0.76	4.26	5.0	51	1,026	%10	70	70	%100	مجلس قروي بيتللو
%	%100	%23	1.39	5.69	3.8	90	1,528	%19	110	110	%79	مجلس قروي اماتين
%	%100	%63	0.76	7.41	9.0	77	408	%22	23	23	%81	بلدية خلة المياه
%	%100		1.14	6.32	5.4	559	6,627	%52	46	44	%90	مجلس قروي الريحية
%	%100	%75	0.82	3.3	4.0	85	4,038	%10	158	151	%100	مجلس قروي زبنا جماعين
%	%100	%47	0.85	2.75	2.8	78	900	%11	187	187	%98	مجلس خدمات قري العزب الغربي
%	%100	%92	0.94	5.1	5.4	75	751	%25	42	42	%100	مجلس قروي عصيرة القبلية
%	%100	%65	1.13	7.95	7.0	96	7,326	%25	72	73	%78	مجلس قروي فحمة
%	%100	%100	0.89	3.98	4.0	142		%23	122	122	%100	مجلس قروي بعلين
%	%100	%96	0.76	2.42	3.0	149	3,374	%24	106	106	%100	مجلس قروي نزلة عيسى
%	%100	%100	0.79	5.31	5.6	152	-	%34	41	34	%100	مجلس قروي مثلث الشهداء
%	%100	%80	0.51	3.34	6.2		451		70	70	%100	مجلس قروي بيت امرين
%	%100				-	635	8,447			116	%97	مجلس قروي طلوزة
%	%100	%63	1.03	5.51	5.3		333		88	88	%83	مجلس قروي قوصين
%	%100	%52	2.49		5.9	534	8,385	%76	47	47	%100	مجلس قروي جمالا
		%54	1.85	7.3	4.0	380	6,495	%60	68	68	%91	مجلس قروي رافتات

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

اسم مقدم الخدمة	نسبة تقطيع المياه	معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها	المياه غير المحاسب عليها لكل كيلومتر طول الشبكة في السنة	متوسط سعر بيع الماء من الماء المكعب من الماء	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	نسبة العمل - المياه من المياه	نسبة التحصيل (الجباية) - مياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	نسبة العاملات النسائية في خدمة المياه
مجلس قروي الجلعة	%0	%100	%11	0.88	3.81	4.3		672	%9	88	88
مجلس قروي رامن	%0	%100	%100	1.35	7.4	4.6	277	11,673	%51	76	76
مجلس قروي النبي الياس	%0	%100	%69	0.62	2.93	4.0	205	2,250	%26	234	%100
مجلس قروي ياصيد	%0	%100		0.79	10.57	11.6	108	1,294	%29	52	50
مجلس قروي مرفة	%0	%100	%100	1.03	6.39	6.1	42	559	%14	53	%94
مجلس قروي عرانه	%0	%100	%100	0.49	2.16	4.3	93	1,458	%16	95	%100
مجلس قروي جينصافوط	%0	%100	%100	1.37	7.12	5.0	186	2,519	%47	39	%100
مجلس قروي اللين الشرقية	%0	%100	%43	0.75	4.56	6.0	265	3,547	%40	72	71
مجلس قروي دير قدس	%0	%100	%100	1.1	4.1	3.6	49	1,090		114	114
مجلس قروي مردة	%0	%100	%100	1.08	4.36	3.5	53	663	%12	74	%100
مجلس قروي عابود	%0	%100		0		-	178	3,539	%33	90	90
مجلس قروي دير الحطب	%0	%100		0.82	4.16	5.0	245	4,037	%27	100	98
مجلس قروي جيت	%0	%100	%73	0.95	4.33	4.4	142	2,378	%23	73	94
مجلس قروي عينابوس	%0	%100	%98	1.15	6.29	4.9	108	2,339	%28	37	%100
مجلس قروي جلفموس	%0	%100	%101	0.75	5.48	6.9	187	2,413	%38	58	%93
مجلس قروي عزون عتمة	%0	%100	%83	0.24		3.1	105	1,143	%14	147	147
مجلس قروي كفر صور	%0	%100	%60	0.82	5.1	5.6	260	6,538	%20		163
مجلس قروي الشيخ سعد	%0	%100		0.97	4.64	4.8	300	5,637	%28	58	%100
مجلس قروي بير الباشا	%0	%100	%49	0.95	5.17	5.1	56	1,065	%15	59	%93
مجلس قروي كفر لاقف	%0	%100	%100	0.74	4.27	5.3	49	1,429	%9	175	175
مجلس قروي طورة			%131	1.44	7.69	5.0	89	959	%26	72	72

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

	نسبة العاملات في خدمة المياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	نسبة كفاءة التحصيل (الجباية) - مياه - المياه	نسبة العمل من المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم	المياه غير المحاسب عليها لكل طول من الشبكة في السنة	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم	نسبة تغطية المياه	اسم مقدم خدمة المياه
%	100%	%55	0.97	5.16	5.0	146	3,276	%25	78	60	%100	مجلس قروي باقة الجطوب	
%	100%	%66	1.13	2.11	1.7	235	2,429	%17	166	164	%100	مجلس قروي راس عطية / راس الطيرية	
%	%100	%34	0.89	6.65	5.2	209	5,821	%32	81	81	%100	مجلس قروي كفر عبوش	
%	%100	%40	1.35	5.48	4.0	405	12,125	%39	104	88	%80	مجلس قروي مراح رياح	
%	%100		1.77	6.29	3.5	620	18,274	%47	143		%91	مجلس قروي النصاراوية	
%	%100	%109	0.96	4.8	4.9		1,045		89	89	%100	مجلس قروي راس كركر	
%	%100			3.3		243	1,186	%36	87	85	%100	مجلس قروي الناقورة	
%	%100	%83	1.21	7.14	5.7	206	4,300	%41	88	88	%100	مجلس قروي كفر زيدان	
%	%100	%89	0.82	3.98	3.8	93	619	%17	232	232	%100	مجلس قروي الراس	
%	%100	%100	1.39	5.68	4.0	92	1,323	%21	72	72	%100	مجلس قروي المدينة	
%	%100	%41	0.86	4.37	5.0	66	2,396	%15	96	96	%100	مجلس قروي الفندق	
%	%100	%100	2.61	9.18	3.5	497	4,715	%59	53	53	%71	مجلس قروي بيت حسن	
%	%100	%60	1.27	6.66	5.0	154	1,333	%18	190	191	%90	مجلس قروي دير غزالة	
%	%100	%54	0.84	3.15	3.4	228	4,400	%28	76	76	%100	مجلس قروي النزلة الشرقية	
%	%100	%100	0.67	4.1	5.0	64	656	%15	76	76	%100	مجلس قروي الطيرية	
%	%100	%100	0.33	1.71	4.5	388	7,189	%58	81	81	%100	مجلس قروي نزلة الشيخ زيد	
%	%100	%100	1.47	7.06	4.7	267	5,529	%37	87	87	%100	مجلس قروي بدرس	
%	%100	%25	1.22	3.74	3.0	269	4,818	%24	114	104	%100	مجلس قروي جورة الشمعة	
%	%100		0	4.47	-	178	3,137	%27	108	108	%100	مجلس قروي وادي فوكونين	
%	%100	%95	1	3.41	3.0	143	1,097	%21	123	123	%100	مجلس قروي بيت امين	

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

نسبة العاملات الناث في خدمة المياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	نسبة العمل - خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية) - المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب المياه المباعة	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	المياه غير المحاسب عليها كل شهر في اليوم	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم	نسبة تقطبة المياه المقدمة	اسم الخدمة
%0	%100		0		-	183	2,674	%30	81	81	%94	مجلس قروي المعصرة	
%0	%100		1.12	4.28	3.8	73	1,545	%13	88	84	%100	مجلس قروي اودلا	
%0	%100	%110	0.83	3.82	4.5		225		105	105	%100	مجلس قروي بيت عور الفوغا	
%0	%100	%98	0.97	5.06	4.8		1,973		96	90	%100	مجلس قروي الجانية	
%0	%100	%30	1.36	5.7	3.8	496	7,626	%47	145	145	%100	مجلس قروي عسلة	
%0	%100	%100	0.86	5.38	5.5	68	1,800	%15	75	75	%100	مجلس قروي الرامة	
%0	%100	%90	1.36	7.17	5.0	377	7,865	%47	86	77	%100	مجلس قروي شبين	
%0	%100	%84	0.77	2.13	2.6	103	1,341	%17	113	106	%96	مجلس قروي النزلة الغربية	
%0	%100	%100	1.49	6.03	3.7	121	688	%22	79	77	%100	مجلس قروي قيرة	
%0	%100	%100	0.95	3.01	3.0	252	6,432	%31	124	124	%100	مجلس قروي الجاروشية	
%0	%100	%100	1.41	4.7	3.0	199	1,733	%24	252	252	%100	مجلس قروي صبر	
%0	%100	%62	0.64	3.96	5.5	79	550	%17	89	88	%86	مجلس قروي اسڪاكا	
%0	%100		2.32	9.4	2.4	141	650	%29	117	96	%100	مجلس قروي اجنسينا	
%0	%100	%99	1.1	6.5	5.3	113	2,427	%32	37	37	%100	مجلس قروي ام التوت	
%0	%100		0.54	2.8	5.2	50	1,695	%7	102	100	%110	مجلس قروي ام سلمونة	
%0	%100	%100	0.86	4.42	5.0	240	3,342	%45	65	65	%100	مجلس قروي سفارين	
%0	%100			4.93		340	9,096	%41	78	78	%100	مجلس قروي مراح معلم	
%0	%100	%107	1.24	6.45	4.7	357	2,335	%58	45	40	%100	مجلس قروي الراوية	
%0	%100	%11	1.08	4.1	3.8		2,108	%22	59	59		مجلس قروي حتنا	
%0	%100			4.23	-			%38	94	94	%100	مجلس قروي المينا	
		%88	1.6	7.19	4.5	49	1,199	%15	66	66	%100	مجلس قروي الخجان	
			-	3.71	-	282	6,868	%30	171	171	%100	مجلس قروي العصاعصة	

الملحق رقم 1: بعض المؤشرات الرئيسية لبعض مقدمي الخدمات صغار الحجم

اسم مقدم خدمة المياه	نسبة تغطية المياه	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك المائي المتزلي للفرد في اليوم	المياه غير المحاسب عليها ككل طول من الشبكة في السنة	المياه غير المحاسب عليها كل يوم	متوسط سعر بيع الماء	متوسط سعر بيع الماء	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم	معدل الاستهلاك المائي المتزلي للفرد في اليوم	نسبة العاملين في خدمة المياه	نسبة العاملين الذكور في خدمة المياه	نسبة كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة المياه	نسبة العمل - خدمة المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	
مجلس قروي فرعا	%100	60	60	12,470	%49	342	4.9		60	60	%100	%100	1.45	8.45	4.9	
مجلس قروي ام دار	%100	79	79	2,596	%39	192	4.5		79	79	%100	%100	1.18	5.76	4.5	
مجلس قروي فلمنيا	%100	112	112	3,460	%25	219	2.7		112	112	%100	%100	1.13	3.09	2.7	
مجلس قروي كور	%100	58	58						58	58	%100	%79	1.22		6.7	
مجلس قروي ام الريان	%100	146	146	4,962	%26	165	5.0		146	146	%100	%100	1.02	5.57	5.0	
مجلس قروي يطا	%68	32	32		%19	104	6.0		32	32	%68	%51	1.48	10.85	6.0	
مجلس قروي عرب الجهالين	%100	26	26	1,538	%33	349	-		26	26	%100	%100	0	4.01	-	
مجلس قروي التلة الوسطى	%100	145	145	424	%26	207	3.1		145	145	%100	%69	0.83	3.27	3.1	
مجلس قروي خلة الدداد	%100	104	104	5,357	%36	337			104	104	%100		0		-	
مجلس قروي نصف جبيل	%100	159	159	361	%9	67	3.5		159	159	%100	%100	0.67	2.38	3.5	
مجلس قروي بجارة	%72	220	208	639	%10	58	2.1					%97	0.85	2.37	2.1	
مجلس قروي عين شibli	%85	96	96	2,070	%26	236	5.0		96	96	%85	%76	0.41	2.06	5.0	
مجلس قروي فتحمة الجديدة	%93	65	65	2,251	%35	235	5.0		65	65	%93	%54	1.63	8.15	5.0	
مجلس قروي عموريا	%100	141	141						141	141	%100	%72	0.91	4.67	5.0	
مجلس قروي ظهر الملاح	%100	88	88	600					88	88	%100		0.94	4.7	5.0	
بلدية صرة	%92	-		1,327								%100				
مجلس قروي وادي دعوق	%100	84	84	1,446	%30	176	5.0		84	84	%100	%100	1.49	8.31	5.0	
مجلس قروي تلفيت	%100			780	%34	97	5.8					%100	%158	1.7		5.8
مجلس قروي سكارابا	%54	75	75						75	75	%54	%100	1.1	2.76	2.5	
مجلس قروي بيرين		97	96	8,333					97	96			0.63			
مجلس قروي جبلون													0.75	2.67	3.5	
مجلس قروي عزموط	%100	68	68	18,986	%57	-	2.6		69	68	%100	%100	9.93			

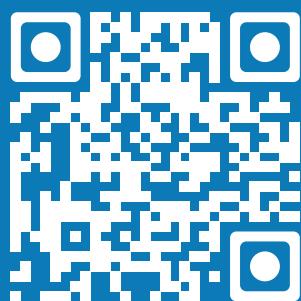
للتواصل مع مجلس تنظيم قطاع المياه:

برج خلف التجاري، شارع الروضة، البيرة، فلسطين

الهاتف: +97022401294

الفاكس: +97022401295

الإيميل: info@wsrc.ps





WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

PALESTINE فلسطين