



**WSRC**

مجلس تنظيم قطاع المياه  
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فلسطين | PALESTINE

# تقرير مراقبة الأداء السنوي لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين



سبتمبر 2025



فخامة رئيس دولة فلسطين  
محمود عباس "أبو مازن"



دولة رئيس الوزراء  
الدكتور محمد مصطفى

## جدول المحتويات

5	<b>تقديم</b>
6	كلمة رئيس مجلس الإدارة
7	كلمة المدير التنفيذي
8	<b>مقدمة</b>
10	واقع تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في قطاع غزة
12	أبرز التغييرات في الأداء لآخر ثلاثة أعوام في الضفة الغربية
13	<b>مهام المجلس</b>
14	هدف المجلس
14	كيف تم إعداد تقرير مراقبة الأداء للعام 2024
15	قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه
15	آلية مراجعة البيانات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة
16	التحديات التي تواجه عمل المجلس
16	مراقبة العمليات التشغيلية لدى مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي
17	<b>مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين</b>
21	<b>البيانات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي</b>
35	<b>مراقبة أداء مقدمي الخدمات</b>
36	<b>أولاً: المؤشرات الفنية</b>
36	1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه
41	2. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه لجميع الاستخدامات
45	3. مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها
50	4. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة
54	5. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم
58	<b>ثانياً: المؤشرات المالية</b>
58	<b>خدمة المياه</b>
58	1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه
62	2. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة
66	3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية)
71	4. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة)
75	<b>خدمة الصرف الصحي</b>
75	1. نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي
78	2. كفاءة التحصيل (الجباية)
80	<b>ثالثاً: مؤشرات جودة المياه</b>
82	آلية مراجعة بيانات جودة المياه
82	نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية)
88	<b>رابعاً: مؤشرات رضا المشتركين</b>
89	<b>خامساً: مؤشرات أخرى</b>
89	1. معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه
93	2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه والصرف الصحي
97	<b>دور المجلس في قطاع غزة في المرحلة القادمة</b>
98	<b>ملاحظات وتوصيات خاصة بالتقرير للعام 2024</b>
99	<b>الملاحق</b>



# تقديم

## كلمة رئيس مجلس الإدارة



منذ تأسيس المجلس عملت مجالس الإدارة المتعاقبة على لعب دور إشرافي وتوجيهي للإدارة التنفيذية بهدف ضمان حسن أداء المجلس واستقلاليته في تنفيذ مهامه التنظيمية. ويتابع المجلس الحالي هذا الدور مع إعطاء فسحة مناسبة للإدارة التنفيذية للعمل وفق ما رآته مناسباً ووفق الخبرة المكتسبة على مدار أحد عشرة سنة من القيام بالمهام التنظيمية.

وللوصول الى ذلك سعى مجلس الإدارة إلى التواصل وتعزيز علاقات الشراكة مع المؤسسات ذات العلاقة وعلى رأسها سلطة المياه الفلسطينية ووزارة الزراعة ووزارة التخطيط ووزارة الحكم المحلي إضافة لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.

وعليه فإن مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه يسعد أن يقدم تقرير مراقبة الأداء السنوي لعام 2024، الذي يأتي استكمالاً للجهود المستمرة لتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والكفاءة في خدمات المياه والصرف الصحي في دولة فلسطين.

لقد شهد العام 2024 تحديات غير مسبوقة على مستوى القطاع، سواء في الضفة الغربية أو في قطاع غزة، نتيجة الظروف الاقتصادية والبيئية والسياسية الصعبة والتي فرضها الاحتلال، إلا أن مجلس التنظيم واصل أداء مهامه الرقابية والتنظيمية بروح المسؤولية الوطنية والمهنية، لضمان استمرارية جودة الخدمات الحيوية للمواطنين وتحسين جودتها.

يستعرض هذا التقرير نتائج مراقبة الأداء الفني والمالي والإداري لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، ويحلل مؤشرات الكفاءة والاستدامة، مع التركيز على جوانب تحسين الأداء وتعزيز الامتثال للمعايير التنظيمية. كما يسلط الضوء على التقدم المحرز في برامج الرقابة التشغيلية والمالية، وإدارة الشكاوى، ومتابعة جودة البيانات والمؤشرات لهذا العام.

ويؤكد مجلس الإدارة على أن هذا الجهد يأتي في إطار دور المجلس كمؤسسة تنظيمية مستقلة، تعمل على حماية حقوق المستهلكين وضمان استدامة مقدمي الخدمة، وتطبيق سياسات عادلة وشفافة تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في قطاع المياه الفلسطيني.

وختاماً، يتوجه مجلس الإدارة بالشكر والتقدير للإدارة التنفيذية وفريق العمل في المجلس على التزامهم وجهودهم المخلصة في إعداد هذا التقرير، كما يعرب عن تقديره لجميع الشركاء المحليين والدوليين الذين دعموا مسيرة المجلس في تطوير قطاع المياه نحو مزيد من الكفاءة والاستدامة.

**د. نبيل الضميدي**

رئيس مجلس الإدارة

## كلمة المدير التنفيذي



يسعدني أن أقدم، باسم مجلس تنظيم قطاع المياه الفلسطيني، تقرير مراقبة الأداء السنوي لعام 2024، الذي يمثل حصيلة عام كامل من العمل الميداني والتحليل الفني والمالي لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين.

لقد واصل المجلس خلال العام 2024 تنفيذ مهامه التنظيمية رغم التحديات المتعددة التي واجهها القطاع، وفي مقدمتها الظروف الإنسانية الصعبة في قطاع غزة، وتزايد الضغوط على موارد المياه والبنية التحتية في الضفة الغربية. ومع ذلك، تمكن المجلس من تعزيز دوره كمؤسسة مستقلة تُعنى بتقويم الأداء وتحسين جودة الخدمات وضمان استدامتها.

يستعرض هذا التقرير أبرز مؤشرات الأداء في مجالات الكفاءة التشغيلية، والإدارة المالية، وجودة الخدمة، والحوكمة، ويقارنها بالسنوات السابقة بما يتيح قراءة واضحة لاتجاهات التطور في القطاع. كما يعرض أهم الملاحظات والتوصيات التي تشكل قاعدة لتطوير السياسات والبرامج الرقابية للسنوات المقبلة.

إن التواصل الإيجابي بين المجلس وسلطة المياه الفلسطينية ووزارة الحكم المحلي بكافة مديرياتها والتوجيه الحكيم لمجلس الإدارة هو ما يمنح هذا التقرير قيمته، باعتباره أداة لتعزيز الثقة بين الجهات المزودة للخدمة والمستهلكين وصانعي القرار.

لقد شهد هذا العام وكما هو موضح في التقرير عدداً من التغيرات على الأداء كان من أبرزها تحسن مستمر في جودة البيانات المقدمة من مقدمي الخدمات، وتحسن في نسبة المياه غير المناسب عليه مقارنة مع السنوات السابقة (36%، 35% و 33%) 2022، 2023 و 2024. وتقدم في كفاءة التحصيل لتصل إلى 75% بعدما تراجعت إلى 73% للأسباب والظروف السابقة علماً بانها وصلت عام 2022 إلى 80%.

لوحظ زيادة في الطلب على المياه من دائرة مياه الضفة الغربية حيث ازدادت الكمية المشتراة من قبل مقدمي الخدمات بنسبة 3% وفي نفس الوقت هناك تسارع في الاعتماد على عدادات مياه مسبقة الدفع إذ ارتفعت بنسبة 14% عن العام السابق ليصل مجموعها إلى (204,150) عداد وهذه تشكل 34% من عدد الاشتراكات الكلية لخدمة المياه في الضفة الغربية.

أتقدم بالشكر إلى فرق العمل في المجلس على جهودهم الكبيرة في جمع وتحليل البيانات، وإعداد هذا التقرير بمهنية عالية، كما أعرب عن تقديري لمقدمي الخدمات الذين تعاونوا في توفير المعلومات الضرورية، وللشركاء الوطنيين والدوليين على دعمهم المتواصل لمسيرة تطوير قطاع المياه الفلسطيني.

معاً نحو قطاع مياه أكثر كفاءة واستدامة وعدالة في تقديم الخدمة.

**محمد سعيد الحميدي**  
المدير التنفيذي

## مقدمة

تماشياً مع ما جاء ضمن القرار بقانون رقم 14 لسنة 2024 بشأن المياه وخاصة المادة 20 والمادة 24 بنودها السابع والتاسع والثاني عشر والمتعلقة بتقارير المجلس ونشره للبيانات المتعلقة بأداء مقدمي الخدمات، فإن المجلس يضع بين يدي القارئ هذا التقرير.

يهدف تقرير مؤشرات الأداء السنوي للعام 2024 إلى تحليل وقياس كفاءة وفعالية تقديم خدمات المياه والصرف الصحي للمواطنين، بالاعتماد على مؤشرات أداء رئيسية متعارف عليها وطنياً ودولياً. كما يستعرض التقرير الجهد الذي قام به مقدمو الخدمات على مدار العام لتحسين جودة خدمات المياه والصرف الصحي ضمن منطقة عملهم ومدى استفادتهم من المشاريع المنفذة لصالحهم، ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للجمهور. ويعكس التقرير أيضاً الجهود المبذولة لدعم خطة إصلاح قطاع المياه في فلسطين، بهدف تحقيق الغاية الأساسية المتمثلة في توفير خدمات ذات جودة عالية وبأسعار معقولة يمكن للمستهلكين تحملها ودفعها.

إن نشر المجلس لهذا التقرير لا يقف عند حدود المتطلب القانوني فقط، بل يتعدى ذلك بخطوة إضافية لتعزيز الشفافية وفتح باب للمساءلة من خلال إتاحة البيانات والمعلومات للمواطن ومحاولة لخلق منافسة إيجابية بين مقدمي الخدمات لتحفيز التحسين ولتوفير قاعدة بيانات لصانعي القرار تمكن من إضافة نوعية عند اتخاذ أي قرار يتعلق بالخدمات إضافة لرفع درجة الثقة عند جمهور الشركاء الداعمين لقطاع المياه.

وفي هذا السياق، استهدف مجلس تنظيم قطاع المياه جميع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في الضفة الغربية، والبالغ عددهم 284 مقدماً (علماً بأن هناك عدد من مقدمي الخدمات قد يصل إلى 25 من صغار مقدمي الخدمات لم يتمكن المجلس من جمع بياناتهم التشغيلية)، موزعين بين مرافق مياه، مصالح مياه، مجالس خدمات مشتركة، جمعيات مياه، بلديات ومجالس قروية، يعملون على تزويد الخدمات بشكل مستمر وفقاً للمعايير الدولية. وقد التزم معظم مقدمي الخدمة بتزويد المجلس بالبيانات والمعززات المطلوبة، في حين لم يتمكن بعضهم من تقديم المعلومات بالشكل الذي يسمح باحتساب مؤشرات الأداء لهم.

أما في قطاع غزة، فقد حالت ظروف الحرب دون تمكن المجلس من جمع بيانات تفصيلية عن مقدمي الخدمات البالغ عددهم 25 مقدم خدمة.

وتجدر الإشارة إلى أن المجلس أصدر دليل متغيرات ومؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات، حيث ينقسم هذا الدليل إلى جزأين:

**الجزء الأول** يحتوي على أكثر من 200 متغير موزعة على 15 مجموعة، مع توضيحات لبعض هذه المتغيرات وإرشادات حول استخدامها.

**أما الجزء الثاني**، فيتضمن 35 مؤشر أداء تغطي خدمتي المياه والصرف الصحي، موزعة على خمس مجموعات رئيسية: فنية، مالية، جودة المياه، جودة الخدمة، بالإضافة إلى مؤشرات تتعلق بالنوع الاجتماعي. ويشمل هذا الجزء تعريف كل مؤشر، وآلية احتسابه، والمؤشرات المرتبطة به، إلى جانب إرشادات تساعد في تحسين الأداء في كل مؤشر.



## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

بالاعتماد على النتائج المباشرة، يمكن القول إن أكثر من 95% من سكان الضفة الغربية مخدومون بخدمة المياه، فيما يحصل نحو 57% من السكان على خدمة الصرف الصحي، ما يعني أن الغالبية العظمى من السكان في فلسطين تتلقى على الأقل إحدى هاتين الخدمتين.

فيما يلي بعض الحقائق عن تقديم خدمة المياه والصرف الصحي في الضفة الغربية:



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 الخدمة.

يعتمد المجلس في تحليل قيم مؤشرات الأداء على تقديم الإيضاحات المتعلقة بالمؤشر مقارنة بالمعايير المرجعية المتفق عليها مع هيئة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وسلطة المياه الفلسطينية بالإضافة إلى المعايير العالمية ذات العلاقة، بما يشمل تقديم التفسيرات حول القيم الشاذة التي قد تظهر في بعض المؤشرات لدى بعض مقدمي الخدمات.

## واقع تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في قطاع غزة

يعكس الوضع المائي في قطاع غزة تحديات غير مسبوقه، يمكن توصيفها بأنها درجة للغاية، نتيجة الدمار الواسع الذي لحق بالبنية التحتية، والتدهور الشديد في نوعية المياه، إلى جانب النقص الحاد في مياه الشرب الآمنة. وتشير التقديرات إلى أن أكثر من 85% من مرافق المياه والصرف الصحي باتت خارج الخدمة بفعل الأضرار الناجمة عن الحرب والحصار، الأمر الذي حرم معظم السكان من الحصول على وصول آمن إلى المياه.

يُعد حوض غزة الجوفي المصدر الرئيس للمياه، إلا أنه يعاني من تلوث واسع النطاق، الأمر الذي يدفع جزءاً كبيراً من السكان والنازحين إلى الاعتماد على جهات خاصة غير منظمة وبتكاليف مرتفعة، أو على وحدات تحلية صغيرة تفتقر إلى الموثوقية، مما يفاقم المخاطر الصحية العامة.

ويزداد الوضع سوءاً يوماً بعد يوم بفعل استمرار الحرب الإسرائيلية على القطاع والعمليات العسكرية وأعمال التدمير، إلى جانب تفاقم استنزاف الموارد المائية المحدودة أصلاً.

## مشكلات إمدادات المياه

### ■ تدمير البنية التحتية:

تم تدمير أكثر من 85% من مرافق المياه والصرف الصحي بشكل كلي أو جزئي، مما شلّ نظام إمداد المياه.

### ■ تلوث الحوض الجوفي:

الحوض الساحلي ملوث بشدة بمياه الصرف الصحي والمواد الكيميائية، مما يجعل أقل من 5% من المياه المستخرجة صالحة للاستهلاك البشري.

### ■ نقص الوقود والطاقة:

الوقود والكهرباء ضروريان لتشغيل محطات الضخ والتحلية، لكن النقص المستمر والانقطاعات المتكررة في التيار الكهربائي أوصلت أنظمة المياه إلى حافة الانهيار.

### ■ الاعتماد على مصادر غير آمنة:

يعتمد الكثير من سكان غزة على شراء المياه من جهات خاصة غير منظمة غالباً ما تفتقر لمعايير ضبط الجودة، أو على وحدات تحلية صغيرة ومكلفة، مما يخلق مخاطر صحية كبيرة، خصوصاً على الأطفال.

## انهيار نظام الصرف الصحي

### ■ تدمير شبكة الصرف الصحي:

شبكة الصرف الصحي تعرضت لأضرار واسعة، مع تدمير نسبة كبيرة من محطات الضخ والشبكات.

### ■ مخاطر صحية وبيئية:

انهيار نظام الصرف الصحي يشكل مخاطر كبيرة على الصحة العامة والبيئة، مع زيادة احتمال تفشي الأمراض وتفاقم التلوث البيئي.

### ■ معالجة غير كافية:

هناك نقص حاد في خيارات المعالجة المناسبة لمياه الصرف الصحي، مما يفاقم من تدهور جودة المياه ويزيد المخاطر الصحية العامة.

## التأثير على السكان

### ■ أزمات صحية:

تردي نوعية المياه وغياب خدمات الصرف الصحي يؤدي إلى انتشار الأمراض المنقولة بالمياه ومشاكل صحية عامة.

### ■ انعدام الأمن المائي:

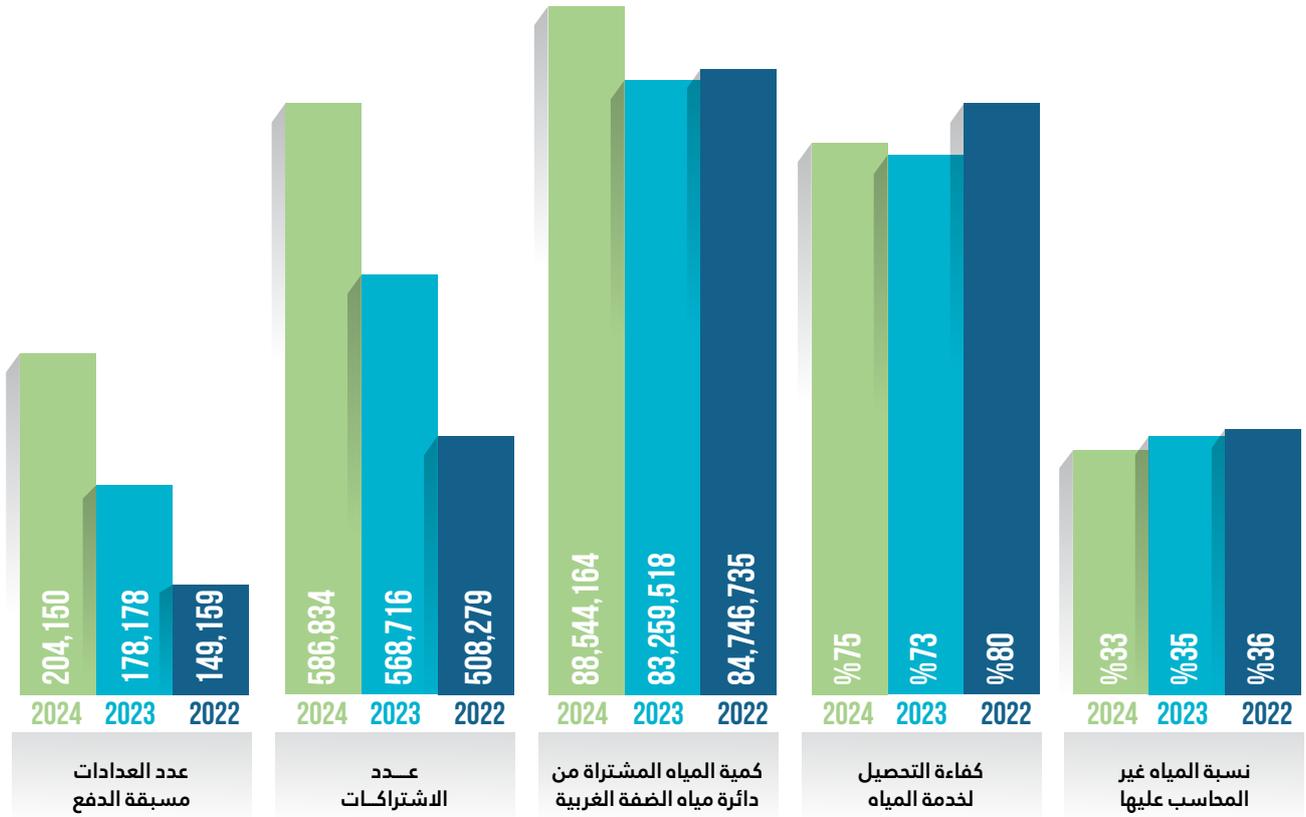
بحلول منتصف يونيو 2025، واجه 93% من الأسر في غزة انعداماً في الأمن المائي، مما يعكس حجم تأثير الأزمة على الحياة اليومية.

### ■ أزمة إنسانية:

ملايين الأشخاص، وخصوصاً الأطفال، بحاجة ماسة إلى مساعدات عاجلة في مجال المياه والصرف الصحي والنظافة (WASH) من أجل البقاء.



## أبرز التغيرات في الأداء لآخر ثلاثة أعوام في الضفة الغربية



من خلال الأرقام الواردة في الجدول أعلاه، يُلاحظ وجود تحسّن مستمر في نسبة المياه غير المحاسب عليها في الضفة الغربية بشكل عام. ويعود هذا الانخفاض إلى ازدياد اهتمام مقدمي الخدمات والجهات المانحة والحكومة بتخفيض هذه النسبة، من خلال المشاريع التي يجري تنفيذها حالياً.

أما بالنسبة لمؤشر كفاءة التحصيل، فقد سُجل انخفاض حاد خلال عام 2023 نتيجة تداعيات الحرب على غزة، وما تبعها من تدهور فيما لوحظ بدء تحسن في هذه النسبة خلال عام 2024، وذلك بعد الانخفاض الكبير الذي سُجّل في العام السابق. ويُعزى هذا الانخفاض إلى تردي الوضع الاقتصادي للمواطنين، نتيجة الحرب على غزة، واستلام الموظفين رواتب منقوصة، إضافة إلى توقف عمل عدد كبير من العاملين داخل الخط الأخضر بعد السابع من أكتوبر 2023. إلا أن النسبة بدأت بالتحسن التدريجي خلال عام 2024، لكنها ما زالت دون مستوياتها المسجلة في عام 2022.

وتجدر الإشارة إلى أن كمية المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية تمثل الأرقام التي تم تزويدنا بها من قبل مقدمي الخدمة وتم مطابقتها مع الكشوفات الواردة من الدائرة.

كما لوحظ ازدياد عدد العدادات مسبقاً الدفع التي يتم تركيبها من قبل مقدمي الخدمات عن الأعوام السابقة، حيث يتجه بعض مقدمي الخدمات إلى تركيب هذه العدادات لحل مشكلة قلة التحصيل من المواطنين.

كما يُلاحظ أنّ عدد السكان يشهد تزايداً مستمراً، في حين أنّ كميات المياه المزودة لا تتنامى بالوتيرة ذاتها، الأمر الذي ينعكس سلباً على نصيب الفرد من المياه ويؤدي إلى تراجع حصته الفعلية عاماً بعد عام. ويستدعي ذلك بذل جهود إضافية لتعزيز مصادر التزويد وتحسين كفاءة إدارة الموارد المتاحة لضمان تلبية الاحتياجات المتزايدة.

**خلاصة القول،** بعد المراجعة التحليلية لبيانات مؤشرات الأداء للعام 2024 ومقارنتها بالأعوام السابقة، يتضح بأن هنالك تحسناً ملحوظاً في الأداء العام لمقدمي الخدمة 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 بتقديم بياناتهم للمجلس، وذلك إدراكاً منهم لأهمية الدور الذي يلعبه المجلس في تطوير وتحسين الأداء.



# مهام المجلس

## هدف المجلس

يهدف المجلس إلى مراقبة كل ما يتعلق في النشاط 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 الخدمة وتوفيرها للمستهلكين بأسعار مناسبة.

استناداً للقرار بقانون 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 في قطاع المياه جنباً إلى جنب مع سلطة المياه الفلسطينية، وذلك لخلق توازن بين احتياجات وحقوق المستهلكين من جهة وبين التزامات ومصالح مقدمي الخدمات من جهة أخرى.

## كيف تم إعداد تقرير مراقبة الأداء للعام 2024:

يقوم المجلس سنوياً باستهداف جميع مقدمي خدمات المياه في فلسطين لجمع البيانات اللازمة وتحليلها، ثم إعداد مؤشرات تقيس أداء تقديم الخدمات. وقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً للمنهجية التالية:



1

مراجعة مؤشرات الأداء المطلوبة والمتغيرات اللازمة لقياس الأداء ومناقشتها مع سلطة المياه الفلسطينية



2

تحديث قاعدة البيانات الخاصة بالمجلس بما يشمل تطويرها لتكون سهلة التعامل من قبل مقدمي الخدمات



3

عمل استبيان على قاعدة البيانات والذي يشمل جميع المتغيرات والبيانات اللازمة التي سيتم تجميعها من مقدمي الخدمات



4

إعداد 6 فيديوهات تعليمية حول قاعدة البيانات، والبيانات المطلوبة وكيفية تعبئتها على قاعدة بيانات المجلس، وتمت مشاركة هذه الفيديوهات مع مقدمي الخدمة



5

التعاقد مع 10 جامعي بيانات وتدريبهم وتوزيعهم على محافظات الضفة الغربية لمساعدة مقدمي الخدمات في تعبئة البيانات وتدريبهم إن لزم الأمر



6

بعد جمع البيانات الأولية وتحليلها ومراجعتها تم تنظيم 6 ورشات عمل من أجل مراجعة البيانات التي تم تعبئتها وعرض النتائج الأولية على مقدمي الخدمات



7

تنفيذ بعض التعديلات واستكمال عملية إدخال البيانات من قبل مقدمي الخدمات بناءً على نتائج ورشة العمل



8

تحليل النتائج النهائية واحتساب مؤشرات الأداء



9

إصدار تقرير مؤشرات الأداء

نتيجة للوضع الأمني والحرب لم يتمكن المجلس من تنظيم ورشة تعريفية حول قاعدة البيانات والبيانات المطلوبة كما جرت العادة. بالمقابل فان المجلس قام باصدار دليل بالمتغيرات المطلوبة وكيفية تعبئتها بالإضافة إلى المؤشرات وكيفية احتسابها.

## قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه

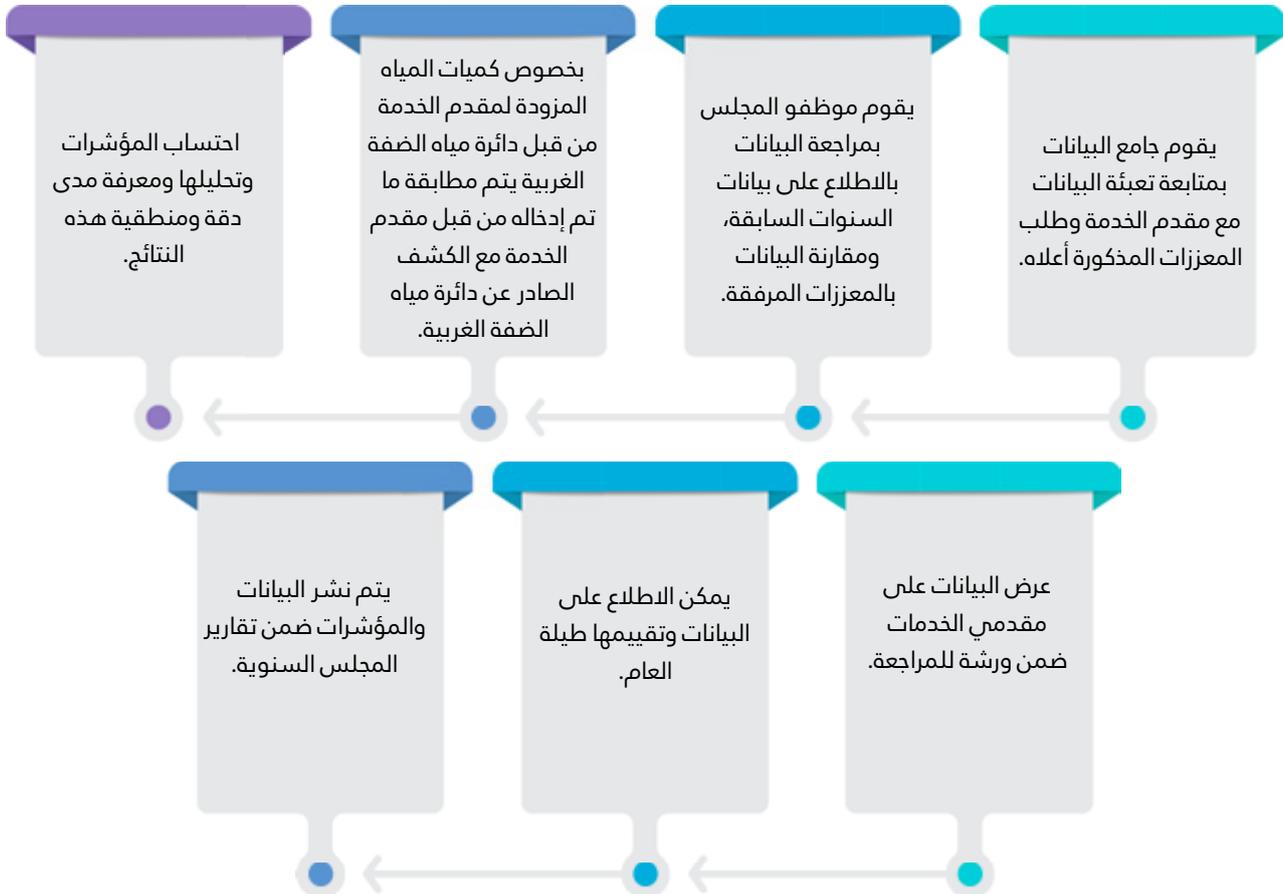
إنشاء قاعدة البيانات جاء استجابة للبند الثاني عشر من المادة 24 في قانون المياه.

وهو نظام إلكتروني يتيح إمكانية جمع البيانات المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي عن بعد (Online) وذلك عن طريق إنشاء حسابات خاصة لطاقت مقدم الخدمة المؤهل لتعبئة البيانات والتحقق منها. يتميز هذا النظام بالمرونة 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، كما يسهل هذا النظام عملية جمع البيانات لمجلس تنظيم قطاع المياه من مقدمي الخدمات، ويساهم 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.

يتم جمع 230 متغير ضمن مراقبة خدمات المياه و220 متغير ضمن مراقبة خدمات الصرف الصحي ويتم نشر 20 مؤشر حول خدمات المياه و18 مؤشر حول خدمات الصرف الصحي. وتغطي هذه المدخلات والمؤشرات بيانات إدارية ومالية وفنية وتشغيلية وغيرها.

## آلية مراجعة البيانات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة:

يطلب مجلس تنظيم قطاع المياه بشكل سنوي معلومات تفصيلية من مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي مرفقة بالمعززات التي تساعد في مراجعة البيانات، ومن هذه المعززات: كشف الكميات المياه المنتجة أو المشتراة وكميات المياه المباعة، التقرير المالي لمقدم الخدمة أو كشف يوضح الإيرادات والمصاريف. كما يتم طلب كشف مبيعات المياه من دائرة مياه الضفة الغربية إلى مقدمي الخدمات الذين يشترون المياه من الدائرة. حيث يقوم المجلس بما يلي:



## التحديات التي تواجه عمل المجلس

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

- 1 ارتفاع عدد مقدمي الخدمات الذين تتم مراقبتهم مقارنة بمحدودية الموارد البشرية والمادية للمجلس.
- 2 التغيير المستمر من قبل مقدم الخدمة للشخص المسؤول عن تعبئة وإدخال بيانات مؤشرات الأداء يعيق عملية الحصول على البيانات، ويتطلب إجراء تدريب مستمراً on-job training، رغم محدودية إمكانيات المجلس.
- 3 ضعف أنظمة البيانات لدى العديد من مقدمي الخدمات مع ضعف في السجلات التشغيلية.
- 4 عدم تعاون بعض مقدمي الخدمات في تزويد البيانات للمجلس، مما يؤخر عملية تحليل البيانات وإصدار التقارير.
- 5 عدم توفر بعض البيانات لدى بعض صغار مقدمي الخدمات، مما يضعف من عملية المراقبة وتحسين الأداء.
- 6 حساسية ملف التعرف: خاصة مع الظروف السياسية والاقتصادية الحالية مما يجعل أي مراجعة أو تعديل تحدياً اقتصادياً وسياسياً واجتماعياً.

## مراقبة العمليات التشغيلية لدى مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي

تعتبر مراقبة العمليات التشغيلية من صلاحيات مجلس تنظيم قطاع المياه وذلك استناداً للبند رقم 7 من المادة رقم 24 من القرار بقانون للمياه رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه، حيث يعتبر مراقبة النشاط التشغيلي لمقدمي خدمات المياه من أهم أهداف المجلس، وذلك بما يشمل إنتاج وتوزيع المياه للاستخدامات المنصوص عليها بالقانون، بالإضافة إلى مراقبة إدارة قطاع الصرف الصحي من تجميع للمياه العادمة ومعالجتها و/ أو إعادة استعمالها، وذلك من أجل النهوض بقطاع المياه والصرف الصحي وتقديم الخدمات بما يضمن رضا المستهلك، وصولاً لوضع يحقق تطلعات وأهداف الاستراتيجية الوطنية وتماشياً مع السياسات التي تضعها سلطة المياه الفلسطينية.

عمل مجلس تنظيم قطاع المياه خلال السنوات السابقة على إعداد دليل للمراقبة والتشغيل وتدريب عدد من مقدمي الخدمات عليه. كما قام المجلس بالبدء بالمرحلة الأولى لمراقبة العمليات التشغيلية لدى 15 مقدم خدمة، وربط برنامج الرقابة ضمن العمليات التشغيلية التي يقومون بها، وتم عمل مراجعة لهم من قبل مجلس تنظيم قطاع المياه كمرحلة ثانية من المراقبة للتأكد من مطابقتها للممارسات من قبل مقدم الخدمة للمتطلبات الموضحة بالدليل التشغيلي الذي تم إنجازه.

يقوم المجلس حالياً بإعداد نماذج للمراقبة والتشغيل ليتم تطبيقها بزيارات ميدانية لدى مقدمي الخدمات، وتتضمن جميع الأقسام الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي، ليتم إرسال توصيات لتطوير الأداء التشغيلي لدى مقدمي الخدمات وصولاً إلى الأهداف المنشودة.



Water Efficiency



# مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين



يعرّف 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 خلال هذا العام استهداف 284 مقدم خدمة في الضفة الغربية، من بينهم 42 مقدماً يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي معاً، بينما يقتصر عمل الباقين على تقديم خدمات المياه فقط. وقد تم جمع بيانات تفصيلية من 250 مقدم خدمة، في حين لم يتمكن 34 مقدم خدمة من تزويد المجلس ببيانات كاملة تتيح قياس مؤشرات الأداء.

## توزيع مقدمي الخدمات حسب الهيكل المؤسسي

البيانات حسب آخر الاحصائيات حتى نهاية العام 2024

### الضفة الغربية

عدد المحافظات 11  
مقدمو الخدمات 284



## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

ولغايات العرض في هذا التقرير، تم تصنيف مقدمي الخدمات في الضفة الغربية 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:



وعليه، نظراً للعدد الكبير لمقدمي الخدمة في الضفة الغربية، فإن التقرير سوف يستعرض نتائج بيانات مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمة كبار ومتوسطي الحجم، بينما سيتم إرفاق المؤشرات الرئيسية لمقدمي الخدمة صغار الحجم في الملاحق.



فيما لم يقدم 32 من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية معلومات جزئياً أو كلياً تمكن المجلس من احتساب مؤشرات الأداء وهم:

اللجنة الشعبية لخدمات مخيم دير عمار

بلدية إذنا

بلدية السموع

بلدية الظاهرية

بلدية بديا

بلدية خلعة المية

بلدية دير سامت السيميا

بلدية قفين

مجلس الخدمات المشترك ريف يطا

مجلس قروي الباذان

مجلس قروي بيت قاد الشمالي

مجلس قروي التوانة

مجلس قروي الجفتلك

مجلس قروي الزبيدات

مجلس قروي الشيخ سعد

مجلس قروي الفصايل

مجلس قروي الكعابنه أم الدرج (الزويدين)

مجلس قروي اللبن الغربي

مجلس قروي النبي صموئيل

مجلس قروي امنيزل

مجلس قروي بزاريا

مجلس قروي بيرين

مجلس قروي دير ابو ضعيف

مجلس قروي زواتا

مجلس قروي سالم

مجلس قروي عراق بورين

مجلس قروي عين البيضا

مجلس قروي فروش بيت دجن

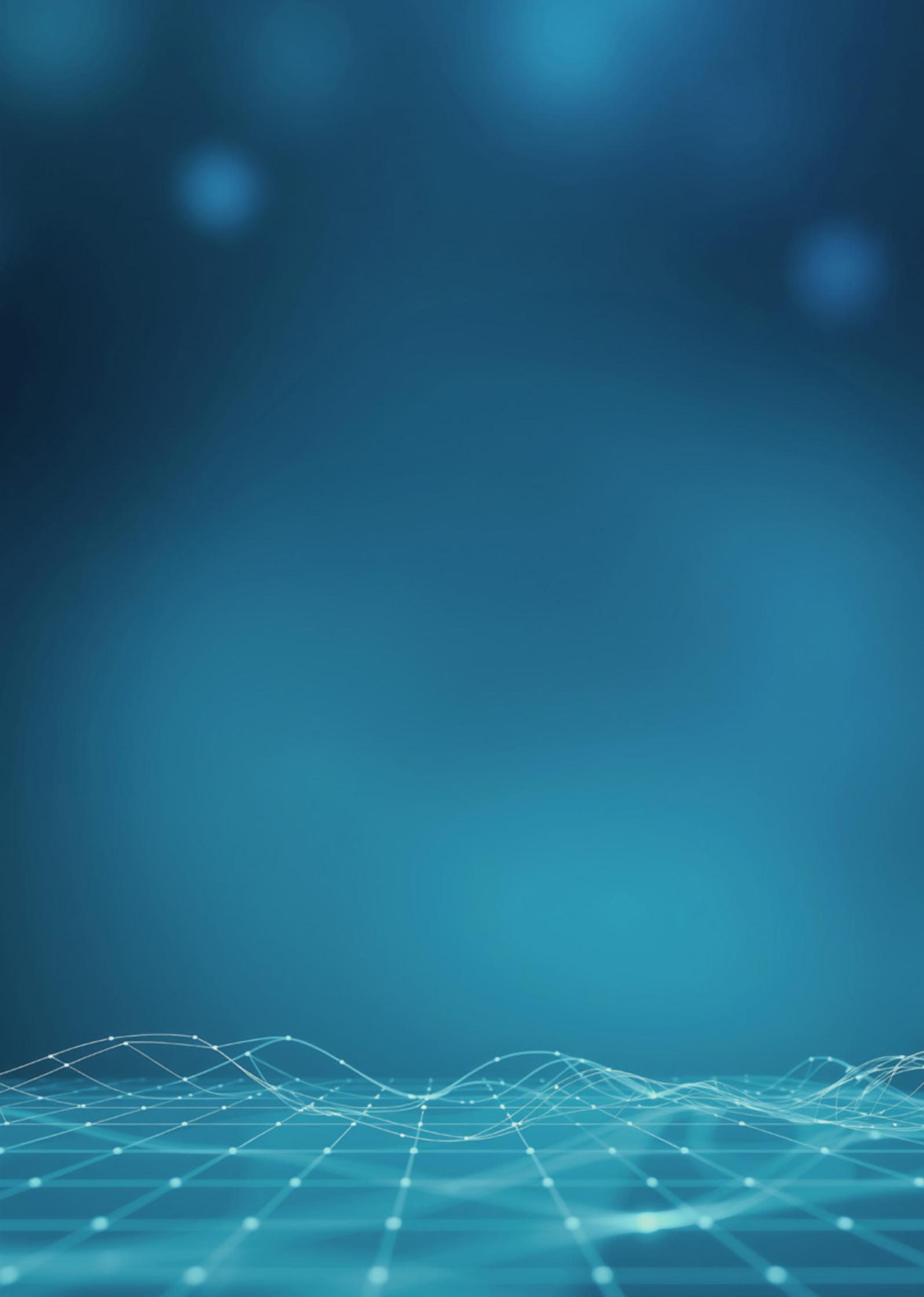
مجلس قروي كردلة

مجلس قروي وادي الفارعة

مجلس قروي بردلة

مخيم عقبة جبر لجنة الخدمات الشعبية

تجدد الإشارة إلى أن بعض مقدمي الخدمات أعلاه لا يوجد لديهم معلومات ولا سجلات نتيجة لعدم وجود شبكة أو عدادات مياه.





البيانات التشغيلية  
لمقدمي خدمات المياه  
والصرف الصحي

## 1. مصادر المياه

بالنظر إلى نتائج الموارد المائية المتاحة لمقدمي الخدمات، نجد تبايناً واضحاً في مصدر المياه بين مقدمي الخدمات في الضفة الغربية. حيث نجد أن عدد كبير من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية يعتمدون بشكل كبير على المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي من خلال دائرة مياه الضفة الغربية، في الوقت الذي يواجه فيه مقدمو الخدمات صعوبات في إنشاء آبار ضخ المياه الجوفية نتيجة لسياسات الاحتلال خصوصاً في المناطق المسماة (ج)، مما يؤثر على عدة مؤشرات أبرزها مؤشر التكلفة للكوب الواحد.

يرجى العلم بأن سعر المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي «شركتا ميكوروت وجيدون» مدعوم من السلطة الفلسطينية في الضفة الغربية، حيث تتحمل الحكومة 60 أغورة لكل متر مكعب من تكلفة الشراء بالجملة، حيث تقوم دائرة مياه الضفة الغربية بشراؤه بمعدل سعر 3.2 شيكل للمتر المكعب، ناهيك عن الغرامات وتكاليف الصيانة وغيرها من المصاريف التشغيلية والإدارية التي تتكبدها الدائرة والتي تزيد من التكلفة الفعلية للكوب. وعليه تقوم الدائرة ببيع الكوب لمقدمي الخدمات بمعدل سعر 2.6 شيكل للكوب الواحد.

### الرسم أدناه يوضح توزيع مصادر المياه في الضفة الغربية:



وتجدر الإشارة هنا إلى أن 69% من مصادر المياه المتوفرة لدى مقدمي الخدمات هي مياه مشتراة سواء من دائرة مياه الضفة الغربية أو مصادر أخرى، فيما تمثل نسبة المياه المنتجة سواء من آبار أو ينابيع يملكها مقدم الخدمة 31% فقط من المياه المتوفرة في الضفة الغربية.

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

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



كميات المياه  
المشترأة من  
مصادر أخرى (غير  
المذكورة سابقاً)



كمية المياه  
المشترأة من مصادر  
فلسطينية خاصة



كمية المياه  
المشترأة من  
دائرة مياه الضفة  
الغربية



مصادر مياه  
محلية - ينابيع



مصادر مياه  
محلية - آبار



مقدم الخدمة

مقدم خدمة كبير					
كميات المياه المشترأة من مصادر أخرى (غير المذكورة سابقاً)	كمية المياه المشترأة من مصادر فلسطينية خاصة	كمية المياه المشترأة من دائرة مياه الضفة الغربية	مصادر مياه محلية - ينابيع	مصادر مياه محلية - آبار	مقدم الخدمة
-	417,615	138,070	3,855,597	295,300	بلدية أريحا
-	-	8,765,108	-	-	بلدية الخليل
-	-	464,906	-	-	بلدية السموع
-	-	929,287	-	-	بلدية الظاهرية
-	-	1,352,791	-	-	بلدية العيزرية
-	-	382,070	-	-	بلدية بديا
-	-	756,813	-	-	بلدية بني نعيم
-	-	1,011,358	-	-	بلدية بيت أمر
-	9,833	343,916	-	373,146	بلدية بيتا
1,201,966	-	-	-	-	بلدية بيتونيا
-	-	538,900	-	-	بلدية ترقوميا
-	105,876	342,953	-	-	بلدية تفوح
-	1,378,346	1,387,795	-	1,007,203	بلدية جنين
-	-	1,312,531	-	-	بلدية حلحول
-	-	1,022,537	-	-	بلدية دورا
-	-	1,053,288	-	-	بلدية سعير
-	-	681,000	153,897	174,150	بلدية سلفيت
-	-	840,262	-	-	بلدية صوريف
-	36,405	-	-	8,700,000	بلدية طولكرم
-	124,800	295,700	-	-	بلدية عرابة
-	1,160,203	465,520	-	-	بلدية قباطية
-	-	-	-	5,407,191	بلدية قلقيلية
-	2,277,609	95,957	2,671,786	7,824,337	بلدية نابلس
-	-	782,024	-	-	بلدية هندازة بريضة خلايل اللوز
-	-	1,451,419	-	-	بلدية يطا
-	9,242	6,960	-	962,750	بلدية يعبد
-	-	656,586	-	-	جمعية أبو ديس التعاونية للمياه
-	-	5,924,904	-	1,198,827	سلطة المياه والمجاري "بيت لحم"
-	-	853,435	-	-	م.خ.م ريف دورا
-	-	1,415,994	-	-	م.خ.م شمال غرب القدس
-	-	859,962	-	-	م.خ.م للتخطيط والتطوير (بيت لقياء، خربثا المصباح)

					
كميات المياه المشتراة من مصادر أخرى (غير المذكورة سابقاً)	كمية المياه المشتراة من مصادر فلسطينية خاصة	كمية المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية	مصادر مياه محلية - ي نابيع	مصادر مياه محلية - آبار	مقدم الخدمة
-	-	1,704,366	-	-	م.خ.م للتخطيط والتطوير، منطقة جنوب شرق محافظة نابلس
-	42,961	1,058,719	-	-	م.خ.م لمياه الشرب والصرف الصحي، منطقة ميثلون
-	294,305	2,282,350	-	-	مرفق مياه طوباس
-	-	258,553	-	2,750,248	مرفق مياه غرب جنين
3,862,670	-	14,172,868	-	3,680,000	مصحلة مياه محافظة القدس
مقدم خدمة متوسط					
-	-	-	-	605,000	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة
-	-	292,959	-	-	بلدية الجيب
-	-	357,760	-	-	بلدية الزاوية (سلفيت)
-	110,550	94,322	-	-	بلدية الزبادة
-	-	405,708	-	-	بلدية الزعيم
-	-	567,270	-	-	بلدية السواحة الشرقية
3,494	-	491,543	-	-	بلدية الشيوخ
-	-	726,093	-	-	بلدية العبيدية
-	-	750,656	-	-	بلدية العوجا
-	-	240,213	-	-	بلدية الكرمل
-	-	-	550,000	-	بلدية النويعة والديوك الفوقا
-	358,730	-	-	-	بلدية باقة الشرقية
-	-	318,555	-	-	بلدية بتير
-	240,205	-	-	129,809	بلدية برقين
-	-	204,897	-	-	بلدية بروقين
-	-	-	-	636,990	بلدية بلعا
-	-	600,406	-	-	بلدية بيت أولا
-	-	148,386	-	-	بلدية بيت عوا
-	-	217,143	-	-	بلدية بيت عور التحتا
-	-	608,083	-	-	بلدية بيت فجار
-	522,571	-	-	-	بلدية بيت فوربك
-	-	395,831	-	-	بلدية بيت كاحل
-	-	218,993	-	-	بلدية بيت ليد

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024



كميات المياه  
المشترية من  
مصادر أخرى (غير  
المذكورة سابقاً)



كمية المياه  
المشترية من مصادر  
فلسطينية خاصة



كمية المياه  
المشترية من  
دائرة مياه الضفة  
الغربية



مصادر مياه  
محلية - ي نابيع



مصادر مياه  
محلية - آبار



مقدم الخدمة

كميات المياه المشترية من مصادر أخرى (غير المذكورة سابقاً)	كمية المياه المشترية من مصادر فلسطينية خاصة	كمية المياه المشترية من دائرة مياه الضفة الغربية	مصادر مياه محلية - ي نابيع	مصادر مياه محلية - آبار	مقدم الخدمة
-	-	663,627	-	-	بلدية تقوع
-	-	46,547	-	302,400	بلدية جبع
-	-	270,073	-	-	بلدية جماعين
-	-	623,060	-	-	بلدية جناتا
-	-	-	-	191,220	بلدية جيوس
-	-	-	-	881,048	بلدية حبله
-	-	466,099	-	-	بلدية حوارة
-	-	581,973	-	-	بلدية خاراس
-	-	337,490	-	-	بلدية دار صلاح
-	-	-	-	813,017	بلدية دير الغصون
-	-	227,994	-	-	بلدية دير بلوط
-	-	146,294	-	-	بلدية دير سامت السيميا
-	-	517,388	-	-	بلدية زعترة
-	-	-	-	808,064	بلدية زيتا
-	-	100,220	-	223,911	بلدية سيلا الظهر
-	-	187,427	-	26,900	بلدية صرة
-	151,982	-	-	-	بلدية صيدا
-	726,988	-	-	-	بلدية عتيل
-	56,635	156,500	-	-	بلدية عجة
-	181,506	-	-	625,534	بلدية عزون
-	352,389	-	-	-	بلدية عصيرة الشمالية
348,116	-	-	-	-	بلدية عقربا
195,509	220,840	-	-	598,180	بلدية علار
-	-	1,283,955	-	-	بلدية عناتا
-	-	-	-	844,351	بلدية عنبتا
-	-	357,161	-	-	بلدية قبلان
-	-	305,686	-	-	بلدية قراوة بني حسان
-	-	224,445	-	-	بلدية كفر الديك
-	327,529	-	-	-	بلدية كفر اللبد
-	180,000	-	-	432,872	بلدية كفر ثلث
410,624	-	41,600	-	-	بلدية كفر راعي
-	-	90,277	-	-	بلدية كفل حارس
-	-	418,828	-	-	بلدية نحالين



كميات المياه  
المشتراة من  
مصادر أخرى (غير  
المذكورة سابقاً)



كمية المياه  
المشتراة من مصادر  
فلسطينية خاصة



كمية المياه  
المشتراة من  
دائرة مياه الضفة  
الغربية



مصادر مياه  
محلية - ي نابيع



مصادر مياه  
محلية - آبار



مقدم الخدمة

كميات المياه المشتراة من مصادر أخرى (غير المذكورة سابقاً)	كمية المياه المشتراة من مصادر فلسطينية خاصة	كمية المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية	مصادر مياه محلية - ي نابيع	مصادر مياه محلية - آبار	مقدم الخدمة
-	-	414,919	-	-	بلدية نعلين
-	-	295,684	-	6,806	بلدية نوبا
-	-	343,489	-	-	بني زيد الغربية
-	-	310,642	78,840	-	جمعية برطعة الشرقية التعاونية
-	-	134,782	-	-	شركة قطرة للموارد المائية
-	414,870	-	-	-	مجلس قروي اکتابا
-	-	209,855	-	-	مجلس قروي الريحية
-	-	306,774	-	-	مجلس قروي الشوارة
-	-	155,670	-	-	مجلس قروي الفندقومية
-	-	141,280	69,460	-	مجلس قروي برقة
-	67,272	319,970	-	-	مجلس قروي بيت ابيا
-	165,836	-	-	-	مجلس قروي بيت دجن
-	-	158,588	-	-	مجلس قروي بيت وزن
-	-	183,680	-	-	مجلس قروي تل
-	-	216,572	-	-	مجلس قروي حارس
-	-	323,881	-	-	مجلس قروي حوسان
-	-	238,394	-	-	مجلس قروي دير ابو مشعل
-	136,161	-	75,500	-	مجلس قروي دير شرف
-	-	370,817	-	-	مجلس قروي روجيب
-	-	222,171	-	-	مجلس قروي سالم
-	-	167,808	-	-	مجلس قروي سرطة
-	-	651,932	-	-	مجلس قروي شقبا
-	-	203,933	-	-	مجلس قروي صانور
-	-	117,833	-	-	مجلس قروي عوريف
-	273,752	-	-	-	مجلس قروي فرعون
-	22,271	167,318	-	-	مجلس قروي فقوعة
-	-	333,599	-	-	مجلس قروي قبيا
-	243,000	-	-	-	مجلس قروي وادي الفارعة
-	-	995,710	-	-	مخيم عقبة جبر لجنة الخدمات الشعبية

## 2. تغطية شبكة المياه لعدد السكان

تعكس النتائج حجم الجهود المبذولة من قبل مقدمي الخدمة في توفير المياه للعام 2022، 2023، 2024 ليوضح نسبة ازدياد نسبة تغطية لأكثر عدد ممكن من المواطنين، حيث تشير بيانات مقدمي الخدمات في الضفة الغربية إلى أن نحو 95% من السكان يحصلون على خدمة المياه، موزعين على أكثر من 500 تجمع سكاني تشمل مدناً وقرى ومخيمات للاجئين. وتجدر الإشارة إلى أن بعض التجمعات ما زالت تفتقر إلى وجود شبكات مياه، مثل دير أبو ضعيف وجلبون وغيرها.

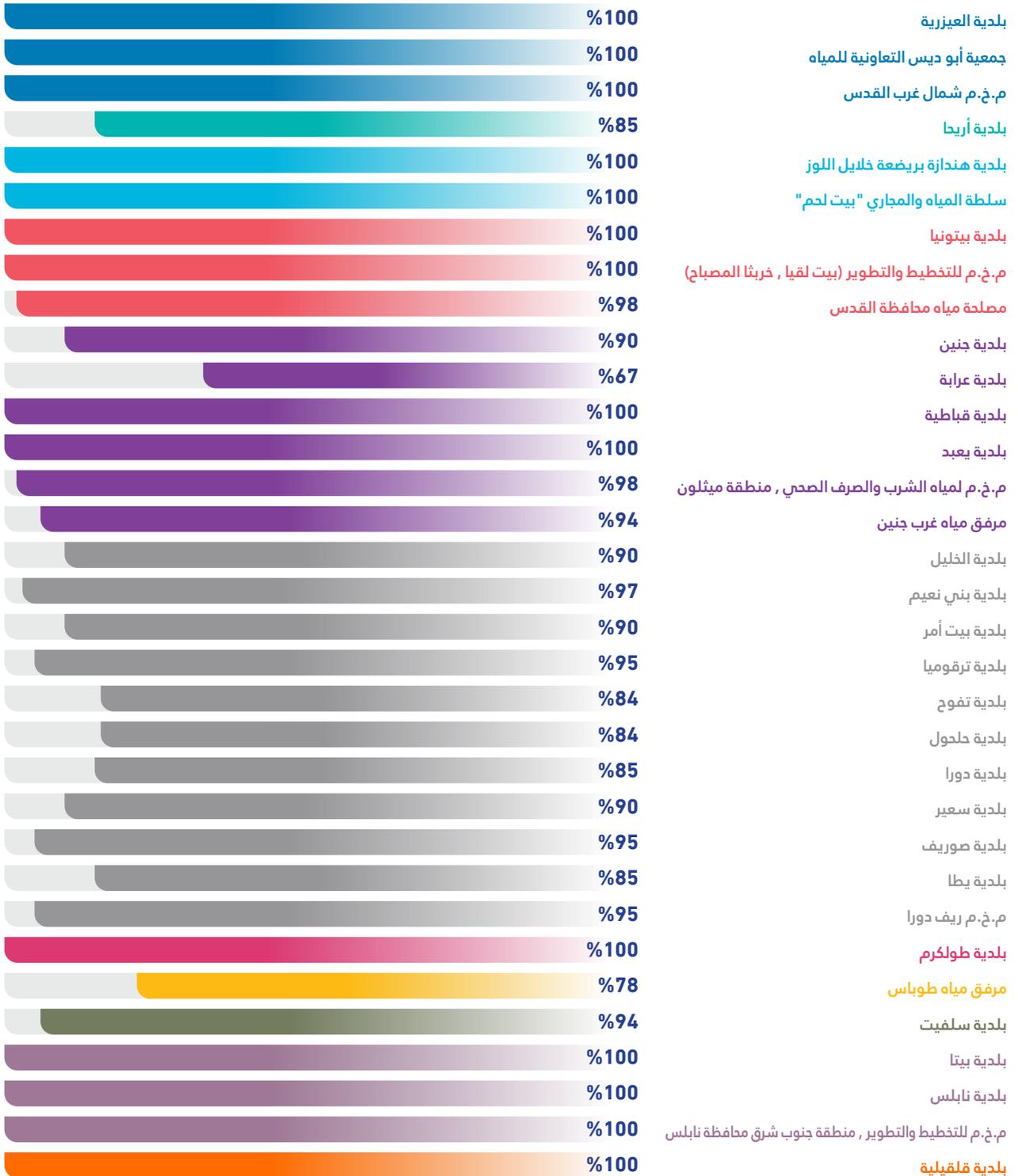
ويرجع التفاوت الكبير بين مقدمي الخدمة في نسبة التغطية إلى التالي:

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

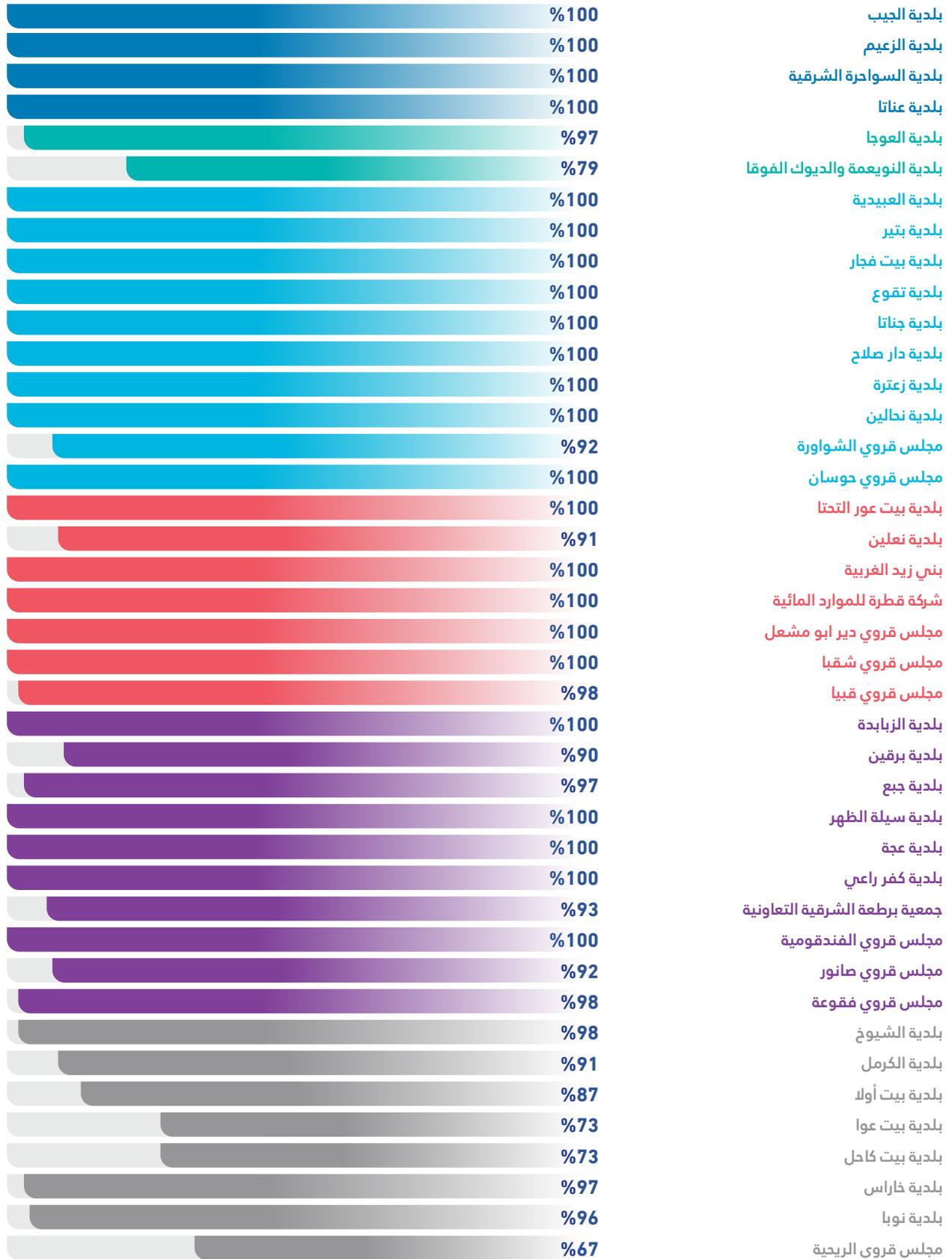
الألوان التالية تشير للمحافظات في الرسومات البيانية المرفقة بالتقرير

بيت لحم	أريحا	القدس	
طولكرم	الخليل	جنين	رام الله
قلقيلية	نابلس	سلفيت	طوباس

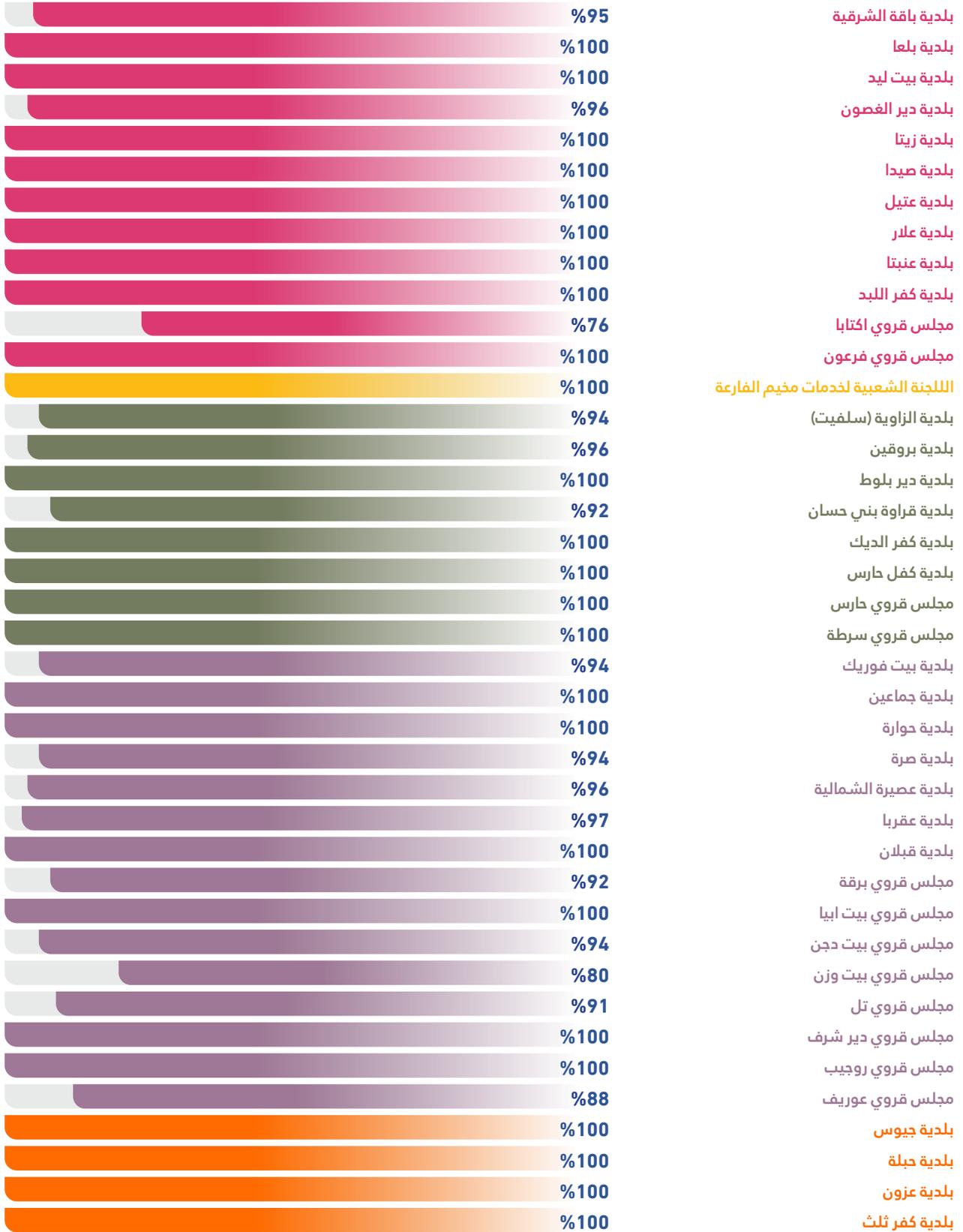
## نسبة تغطية خدمة المياه | مقدم خدمات كبير



## نسبة تغطية خدمة المياه | مقدم خدمات متوسط



## نسبة تغطية خدمة المياه | مقدم خدمات متوسط



تجدر الإشارة إلى أن بعض صغار مقدمي الخدمات لديهم نسبة تغطية متدنية مثل مجلسي قروي جلبون والعقربانية.

يوضح الجدول رقم "2" بعض البيانات المتعلقة بمقدمي الخدمة، بهدف استنتاج الدلالات على مستويات الأداء، حيث أن هناك عدد كبير من مقدمي الخدمة في الضفة الغربية لا يقدمون خدمة الصرف الصحي، مما يتطلب تكثيف الجهود من أجل زيادة نسبة تغطية شبكة الصرف الصحي.

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

### جدول رقم 2: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي – الضفة الغربية

كمية المياه المفوترة "مجموع (شامل مبيعات الجملة)" (متر مكعب)	عدد السكان المخدومين بشبكة الصرف الصحي	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	عدد اشتراكات شبكة الصرف الصحي (رقم)	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	
<b>مقدم خدمة كبير</b>						
3,337,953	11,507	38,044	2,129	7,642	212	بلدية أريحا
6,331,039	231,000	267,000	18,000	24,061	621	بلدية الخليل
300,000	-	26,500	-	3,774	13	بلدية السموع
671,532	-	45,000	-	3,300	170	بلدية الظاهرية
869,622	-	57,000	-	5,456	60	بلدية العيزرية
-	545	12,500	109	3,641	60	بلدية بديا
657,723	-	33,000	-	4,817	210	بلدية بني نعيم
607,733	-	18,000	-	3,308	120	بلدية بيت أمر
538,599	-	13,226	-	3,226	95	بلدية بيتا
962,041	-	38,300	-	7,654	67	بلدية بيتونيا
384,358	-	21,744	-	3,199	100	بلدية ترقوميا
522,128	-	16,000	-	3,535	52	بلدية تفوح
1,267,522	38,705	62,400	10,431	11,906	183	بلدية جنين
812,717	-	27,000	-	5,079	100	بلدية حلحول
873,863	-	39,000	-	5,058	219	بلدية دورا
706,553	2,900	25,500	-	5,082	84	بلدية سعير
842,814	10,500	15,000	1,337	4,046	90	بلدية سلفيت
615,928	-	20,000	-	5,065	100	بلدية صوريف
6,391,951	50,000	90,000	-	19,470	433	بلدية طولكرم
415,299	-	13,000	-	3,129	70	بلدية عراقبة
914,618	-	29,850	-	5,108	102	بلدية قباطية
4,046,887	61,338	63,235	16,931	13,427	170	بلدية قلقيليا
8,408,836	215,000	213,939	56,445	57,811	575	بلدية نابلس
715,887	-	9,374	-	3,620	7	بلدية هندازة بريضة خلايل اللوز
1,105,237	-	85,000	-	5,691	220	بلدية يطا
611,430	-	19,250	-	4,332	68	بلدية يعبد
578,826	-	27,500	-	4,483	44	جمعية أبو ديس التعاونية للمياه
4,859,202	103,388	120,219	11,586	14,959	486	سلطة المياه والمجاري "بيت لحم"
631,814	-	50,000	-	5,627	255	م.خ.م ريف دورا
1,119,363	-	42,795	-	6,083	155	م.خ.م شمال غرب القدس
683,091	-	17,986	-	4,007	64	م.خ.م للتخطيط والتطوير (بيت لقياء، خربثا المصباح)
1,303,712	-	80,541	-	7,830	160	م.خ.م للتخطيط والتطوير، منطقة جنوب شرق محافظة نابلس
777,725	3,097	28,437	567	5,644	162	م.خ.م لمياه الشرب والصرف الصحي، منطقة ميتلون
1,548,094	13,000	54,500	1,850	11,550	410	مرفق مياه طوباس
1,721,461	3,800	65,438	442	12,340	1,162	مرفق مياه غرب جنين
16,213,087	-	450,000	-	84,019	1,550	مصلحة مياه محافظة القدس



كمية المياه المفوترة "مجموع (شامل مبيعات الجملة)" (متر مكعب)



عدد السكان المستخدمين بشبكة الصرف الصحي



عدد السكان المستخدمين بخدمة المياه



عدد اشتراكات شبكة الصرف الصحي (رقم)



إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)



طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)

مقدم خدمة متوسط

101,000	7,500	7,500	-	1,265	7	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة
177,266	5,800	6,000	1,001	1,005	11	بلدية الجيب
251,847	-	6,550	-	2,196	33	بلدية الزاوية (سلفيت)
147,651	-	5,500	-	1,320	23	بلدية الزبايدة
226,347	11,000	13,060	1,490	1,558	12	بلدية الزعيم
260,770	-	12,500	-	1,039	12	بلدية السواحة الشرقية
433,188	-	14,500	-	2,244	79	بلدية الشيوخ
488,713	-	16,608	-	2,290	100	بلدية العبيدية
340,912	-	6,000	-	1,200	35	بلدية العوجا
197,750	-	14,500	-	1,500	115	بلدية الكرمل
336,595	-	8,100	-	1,558	55	بلدية النويمة والديوك الفوقا
251,234	5,100	5,890	1,464	1,634	27	بلدية باقة الشرقية
215,068	-	6,500	-	1,132	45	بلدية بتير
246,717	-	7,500	-	1,600	45	بلدية برقين
104,188	-	4,800	-	1,226	24	بلدية بروقين
278,452	3,600	9,500	500	2,246	25	بلدية لعا
325,753	-	15,650	-	2,230	100	بلدية بيت أولا
107,260	-	11,000	-	1,620	16	بلدية بيت عوا
151,049	-	6,200	-	1,268	14	بلدية بيت عور التحتا
478,413	-	15,528	-	2,317	33	بلدية بيت فجار
398,264	-	15,500	-	2,803	47	بلدية بيت فوريك
306,164	-	8,200	-	1,474	15	بلدية بيت كاحل
175,558	1,250	7,200	295	1,531	100	بلدية بيت ليد
356,030	-	15,000	-	1,881	97	بلدية تقوع
242,920	-	14,000	-	2,500	35	بلدية جبع
229,370	-	8,500	-	1,795	32	بلدية جماعين
250,883	-	8,620	-	1,470	32	بلدية جناتا
141,536	-	4,280	-	1,133	23	بلدية جيبوس
501,749	7,500	8,321	2,256	1,656	50	بلدية حبله
182,536	-	9,000	-	2,200	39	بلدية حواره
419,680	5,600	10,800	510	1,886	63	بلدية خaras
286,858	-	10,100	-	2,178	47	بلدية دار صلاح
613,640	-	13,100	-	2,962	72	بلدية دير الغصون
178,127	-	5,300	-	1,098	26	بلدية دير بلوط
24,294	-	9,000	-	1,541	5	بلدية دير سامت السيميا
370,890	-	9,370	-	1,704	112	بلدية زعترة
639,024	3,700	4,000	927	1,368	15	بلدية زيتا
208,695	-	9,020	-	2,070	22	بلدية سيلة الظهر
154,321	4,200	6,100	586	1,029	20	بلدية صرة
134,343	-	4,237	-	1,200	22	بلدية صيدا
473,693	500	10,650	80	2,600	78	بلدية عتيل
116,812	-	7,200	-	1,256	28	بلدية عجة

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024



كمية المياه المفوترة "مجموع (شامل مبيعات الجلملة)" (متر مكعب)



عدد السكان المخدومين بشبكة الصرف الصحي



عدد السكان المخدومين بخدمة المياه



عدد اشتراكات شبكة الصرف الصحي (رقم)



إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)

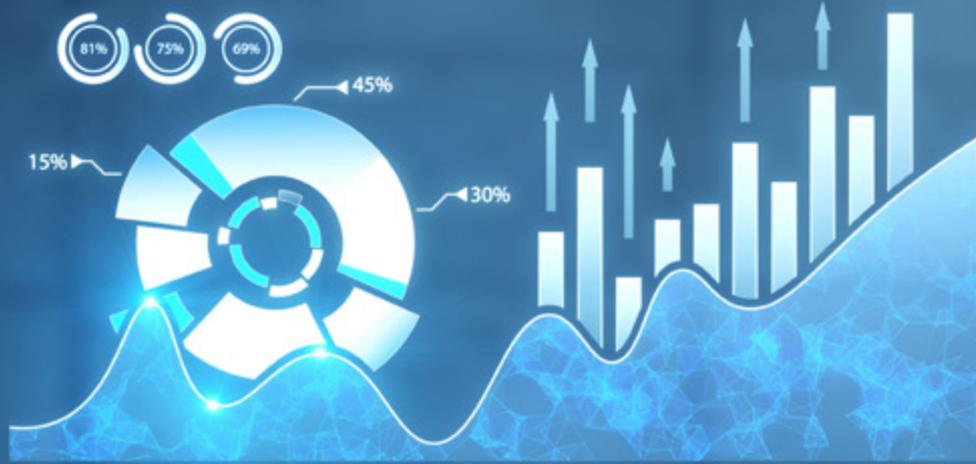


طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)

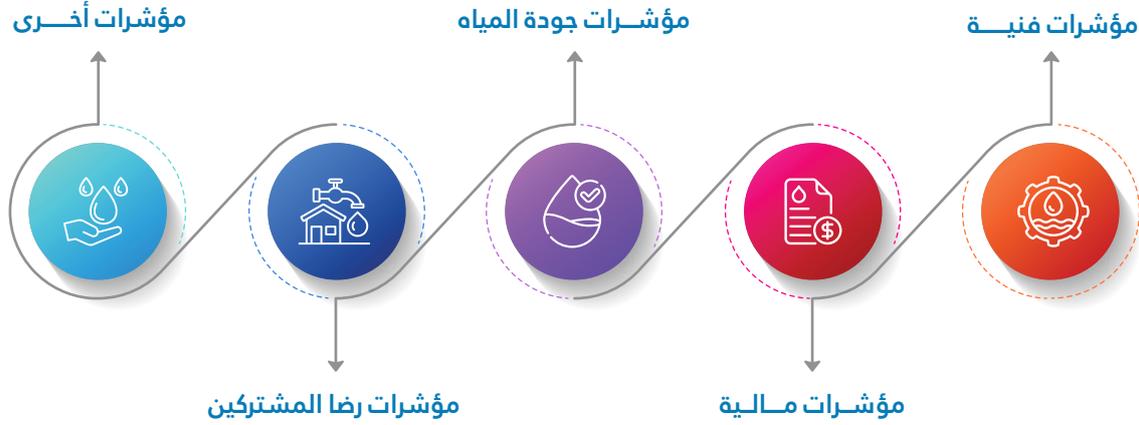
كمية المياه المفوترة "مجموع (شامل مبيعات الجلملة)" (متر مكعب)	عدد السكان المخدومين بشبكة الصرف الصحي	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	عدد اشتراكات شبكة الصرف الصحي (رقم)	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	
631,450	-	10,699	-	2,307	62	بلدية عزون
242,513	-	11,600	-	2,524	65	بلدية عصيرة الشمالية
271,065	-	10,700	-	2,901	90	بلدية عفريا
877,663	-	8,500	-	2,196	71	بلدية علار
612,680	20,226	20,226	-	2,406	23	بلدية عناتا
486,283	6,700	9,700	1,858	2,357	70	بلدية عنبتا
312,561	-	9,500	-	2,293	57	بلدية قبلان
250,125	-	6,150	-	2,022	26	بلدية قراوة بني حسان
149,650	-	6,465	-	1,478	22	بلدية كفر الديك
199,097	2,030	6,200	330	1,182	21	بلدية كفر اللبد
422,977	-	6,500	-	1,550	28	بلدية كفر ثلث
353,869	-	10,213	-	1,789	65	بلدية كفر راعي
61,410	-	4,756	-	1,366	40	بلدية كفل حارس
312,414	-	10,239	-	2,053	56	بلدية تحالين
380,660	-	5,550	-	1,415	23	بلدية نعلين
259,762	3,500	6,400	1,078	1,471	50	بلدية نوبا
242,400	400	10,000	84	2,486	57	بني زيد الغربية
290,539	6,800	6,300	-	2,720	47	جمعية برطعة الشرقية التعاونية
127,506	7,000	7,000	1,832	1,867	20	شركة قطرة للموارد المائية
223,278	2,000	5,300	300	1,044	20	مجلس قروي اکتابا
157,388	-	5,000	-	1,015	21	مجلس قروي الريحية
198,250	-	4,700	-	1,500	80	مجلس قروي الشواورة
102,146	-	5,000	-	1,100	20	مجلس قروي الفندقومية
107,187	-	6,000	-	1,379	32	مجلس قروي برقة
217,038	4,000	4,618	1,158	1,608	16	مجلس قروي بيت ابيا
138,549	4,335	4,800	861	1,007	15	مجلس قروي بيت دجن
131,238	4,000	4,000	551	1,021	27	مجلس قروي بيت وزن
163,794	-	5,300	-	1,066	28	مجلس قروي تل
147,402	-	4,818	-	1,100	13	مجلس قروي حارس
220,500	-	8,300	-	1,300	30	مجلس قروي حوسان
162,422	-	5,000	-	1,047	24	مجلس قروي دير ابو مشعل
172,031	2,900	3,200	768	1,016	61	مجلس قروي دير شرف
279,565	5,700	7,000	1,150	1,550	37	مجلس قروي روجيب
	4,000	7,000	-	1,307	25	مجلس قروي سالم
133,038	-	4,027	-	1,393	29	مجلس قروي سرطة
193,772	-	7,500	-	1,258	20	مجلس قروي شقبا
90,089	-	6,000	-	1,355	20	مجلس قروي صانور
80,714	-	3,500	-	1,150	20	مجلس قروي عوريف
197,908	-	4,700	-	1,251	26	مجلس قروي فرعون
177,481	-	5,000	-	1,129	42	مجلس قروي فقوعة
196,375	-	7,000	-	1,560	19	مجلس قروي قيبا
-	-	5,000	-	1,100	14	مجلس قروي وادي الفارعة
-	-	15,000	-	2,200	20	مخيم عقبة جبر لجنة الخدمات الشعبية



# مراقبة أداء مقدمي الخدمات



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



يستعرض هذا التقرير عدد من المؤشرات التي سيتم مناقشتها لوصف أداء مقدمي الخدمات، علماً 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



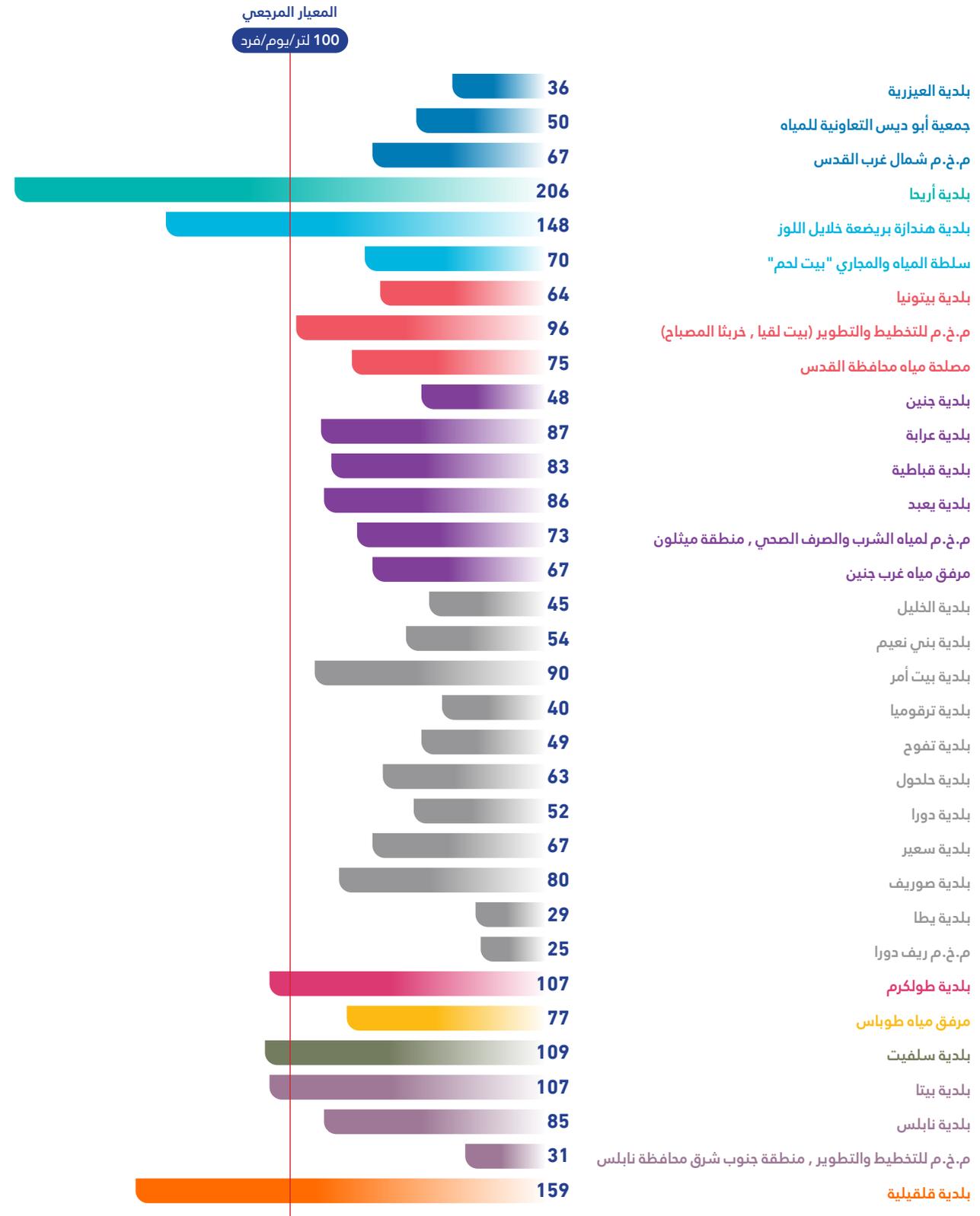
يشكل هذا المؤشر ركيزة أساسية في مراقبة أداء مقدمي الخدمات في العالم، حيث يقيس مدى حصول المواطن على حقوقه المائية للاستخدامات المنزلية وفقاً لمعايير منظمة الصحة العالمية. ومن أجل قياس دقة هذا المؤشر، يجب أن يقوم مقدمي الخدمات بفصل استهلاك المياه المنزلي عن الاستهلاكات الأخرى كالتجاري والسياحي والصناعي،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

من المفترض أن يقوم مقدمو الخدمة بالفصل بين الاشتراكات المنزلية والتجارية والصناعية لضمان دقة احتساب حصة الفرد من المياه. إلا أن بعض مقدمي الخدمات لا يطبقون هذا التصنيف، مما يؤدي إلى احتساب كميات المياه المخصصة للاشتراكات التجارية والصناعية ضمن الاستهلاك المنزلي. إضافة إلى أن وجود عدد من الاشتراكات التي تخدم أكثر من أسرة واحدة يزيد من عدم الدقة. ونتيجة لذلك، فإن المؤشر الخاص بحصة الفرد اليومية من المياه يظهر أعلى من قيمته الحقيقية ولا يعكس نصيب الفرد الفعلي. إن المؤشر أعلاه يعتمد على كمية المياه المفوترة وليس المنتجة، لذلك فإن نسبة المياه غير المحاسب عليها تعتبر عاملاً مهماً في تحديد قدرة كل مقدم خدمة على تحقيق حصة الفرد من الاستهلاك المنزلي وفقاً للمعايير المحلية والدولية المطبقة. لذا على مقدمي الخدمات العمل من أجل خفض نسبة المياه غير المحاسب عليها وكذلك فصل الاشتراكات، والذي سينعكس إيجاباً على زيادة حصة الفرد من المياه، وعلى بقية المؤشرات الأخرى كما سيظهر لاحقاً.

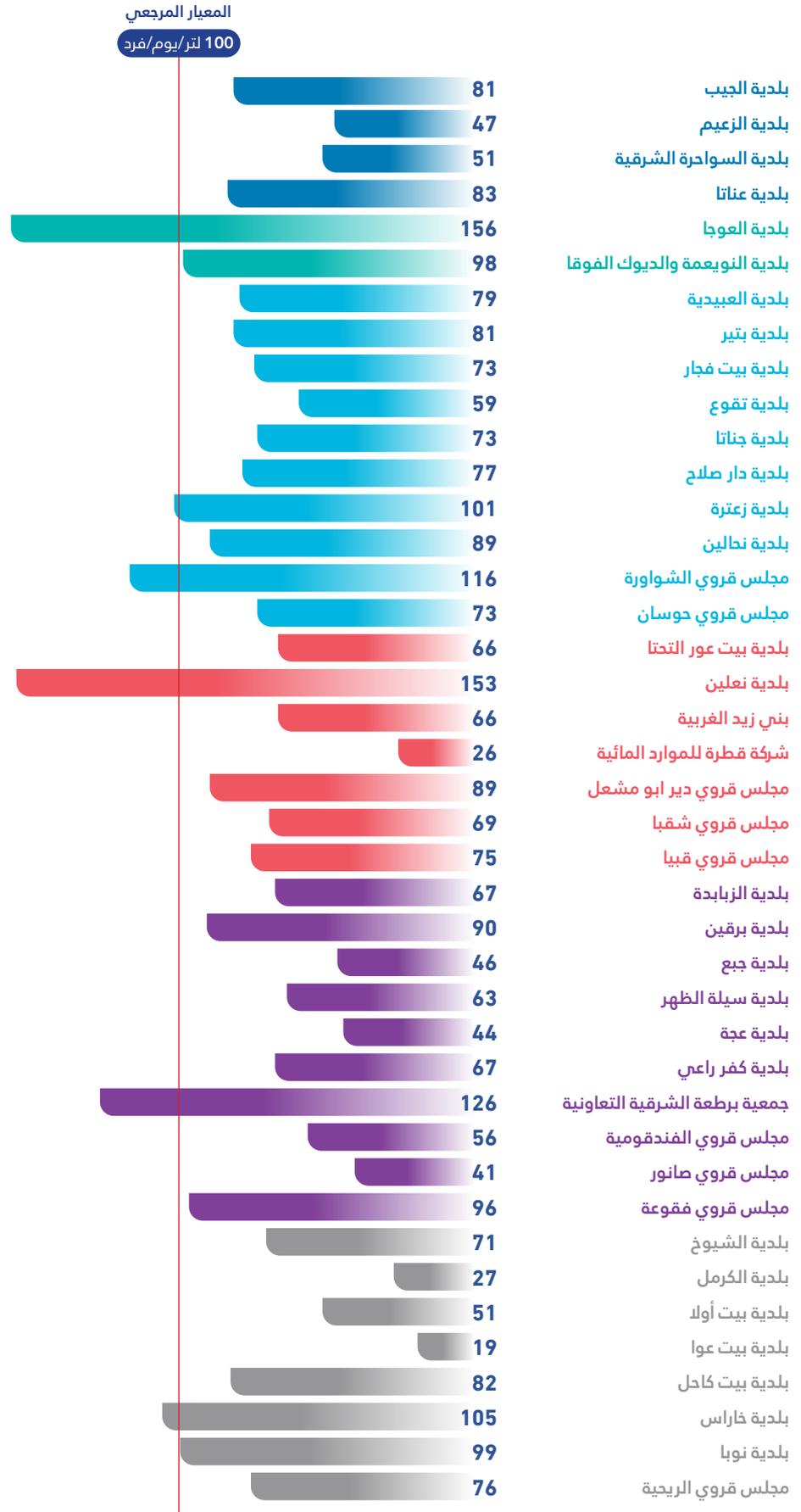
توصي معايير منظمة الصحة العالمية بضرورة توفر 150 لتر/فرد/اليوم، علماً بأن الحد الأدنى المسموح عالمياً هو 100 لتر/فرد/اليوم.



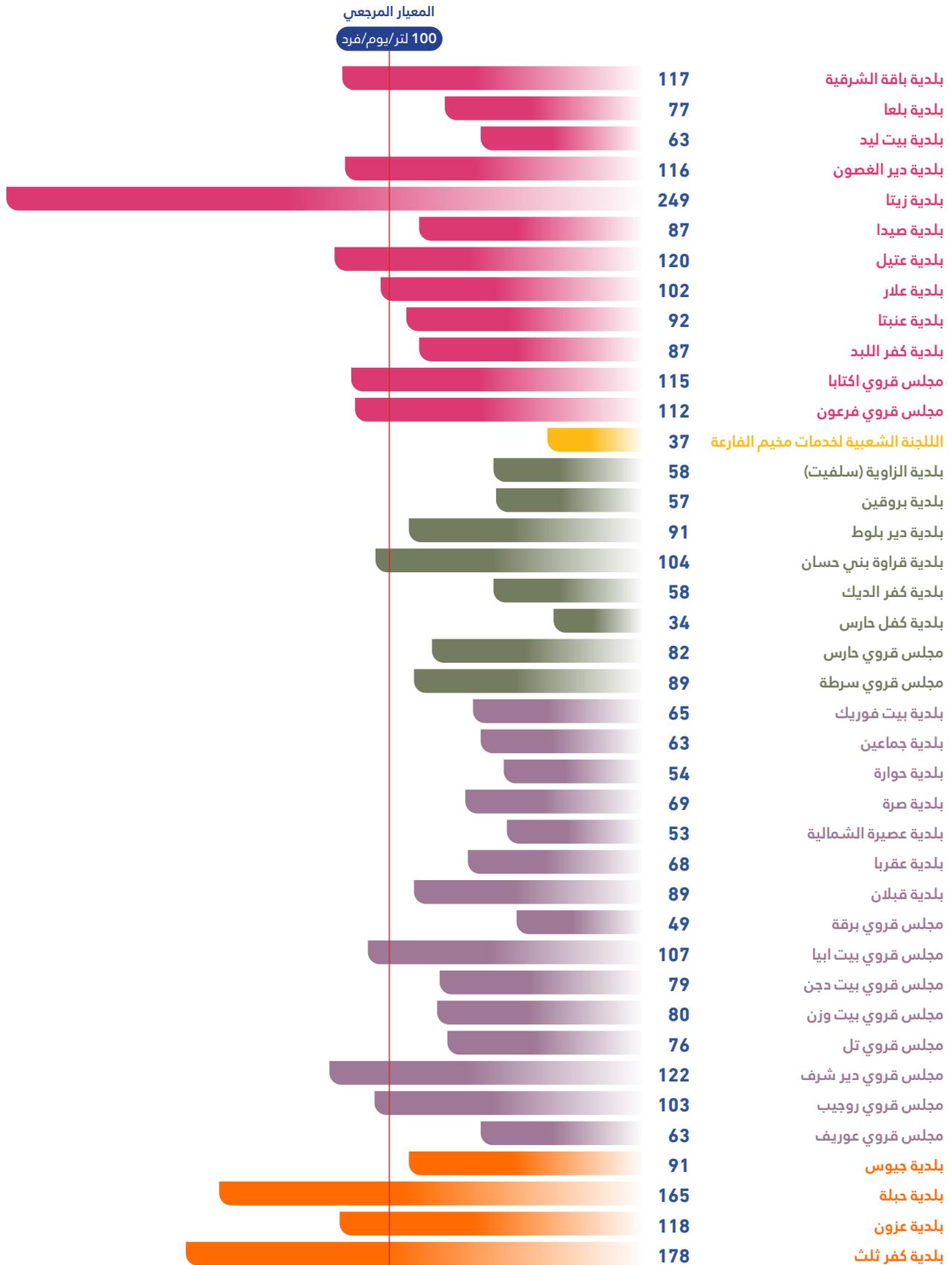
## معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم (لتر/فرد/يوم) | مقدم خدمات كبير



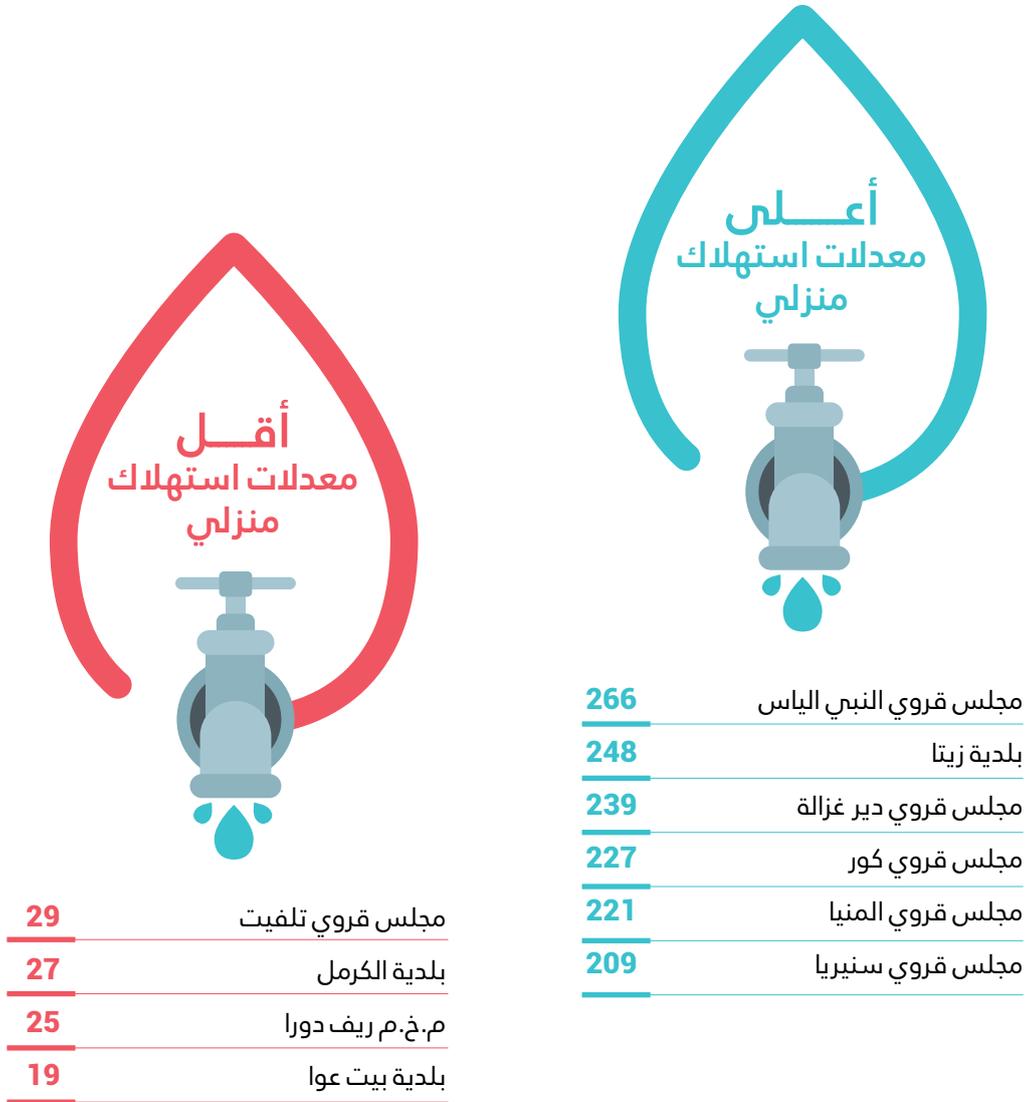
## معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم (لتر/فرد/يوم) | مقدم خدمات متوسط



## معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم (لتر/فرد/يوم) | مقدم خدمات متوسط



## أعلى وأقل معدلات الاستهلاك المنزلي اليومي للفرد "لتر/فرد/يوم" في الضفة الغربية



إن حصة الفرد من المياه في اليوم (لتر/فرد/يوم) تتراوح حسب المنطقة الجغرافية لمقدم الخدمة وتوفر مصادر المياه، حيث تعاني بلديات الجنوب (محافظة الخليل وبيت لحم) من نقص في المصادر وفقاً لطبيعتها الجغرافية، بالإضافة إلى العامل السياسي الذي يمنع حفر آبار جوفية واستغلالها، بينما نلاحظ وجود وفرة من المياه للاستهلاك المنزلي في مناطق شمال الضفة الغربية.

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



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



يوصي مجلس تنظيم قطاع المياه مقدمي الخدمات ببذل جهد أكبر في فصل وتصنيف أنواع الاستهلاكات لأهمية مؤشر "معدل الاستهلاك المنزلي للفرد" والذي لا يعطي انطباعاً حقيقياً إلا بفصل كميات الاستهلاك المنزلي عن الكميات الخاصة بالاستخدامات الأخرى.

نجد العديد من العوامل التي تؤثر على قياس هذا المؤشر اذ يعتبر بعض مقدمي الخدمات مثلاً أن الحديقة المنزلية تقع ضمن تصنيف الاستهلاك المنزلي حتى وإن بلغت مساحتها ثلاث دونمات.

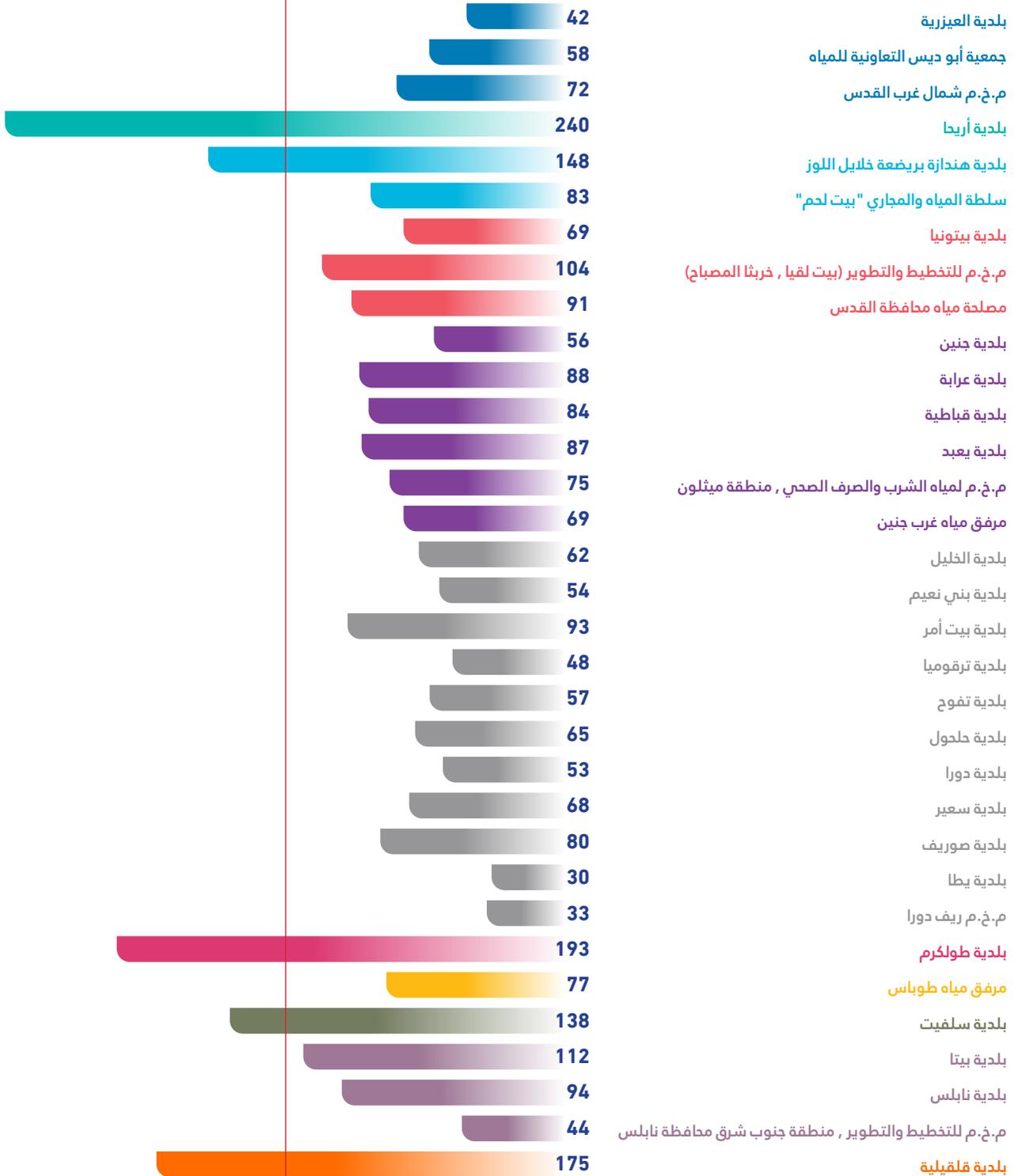
إن تطبيق التصنيف الصحيح لفئات المشتركين، سوف يعطي مؤشراً أدق لمعدل حصة الفرد من الاستهلاك المنزلي والاستهلاكات الأخرى، كما سيظهر كمية المياه الحقيقية المتوفرة للاستخدام المنزلي مقارنة بغيرها من الكميات المخصصة لباقي الاستخدامات، وهذا بدوره سيوفر أداة فعالة لتحديد هيكلية التعرفه الجديدة وتحديد أي من فئات المشتركين يمكن تشجيعها، وذلك طبقاً للتوجه الاستراتيجي لمقدم الخدمة.

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

## المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان | مقدم خدمات كبير

المعيار المرجعي

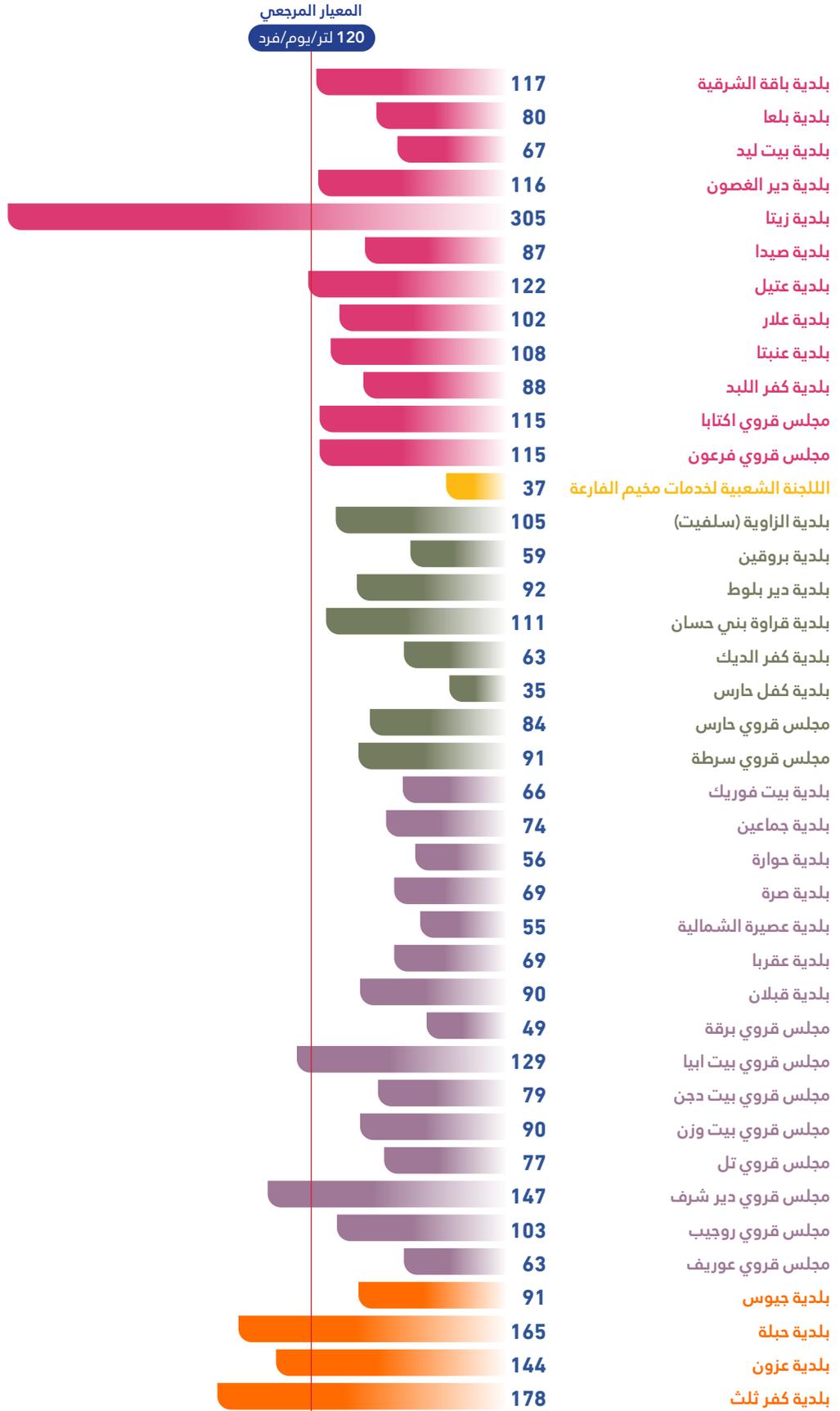
120 لتر/يوم/فرد



## المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان | مقدم خدمات متوسط



## المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان | مقدم خدمات متوسط



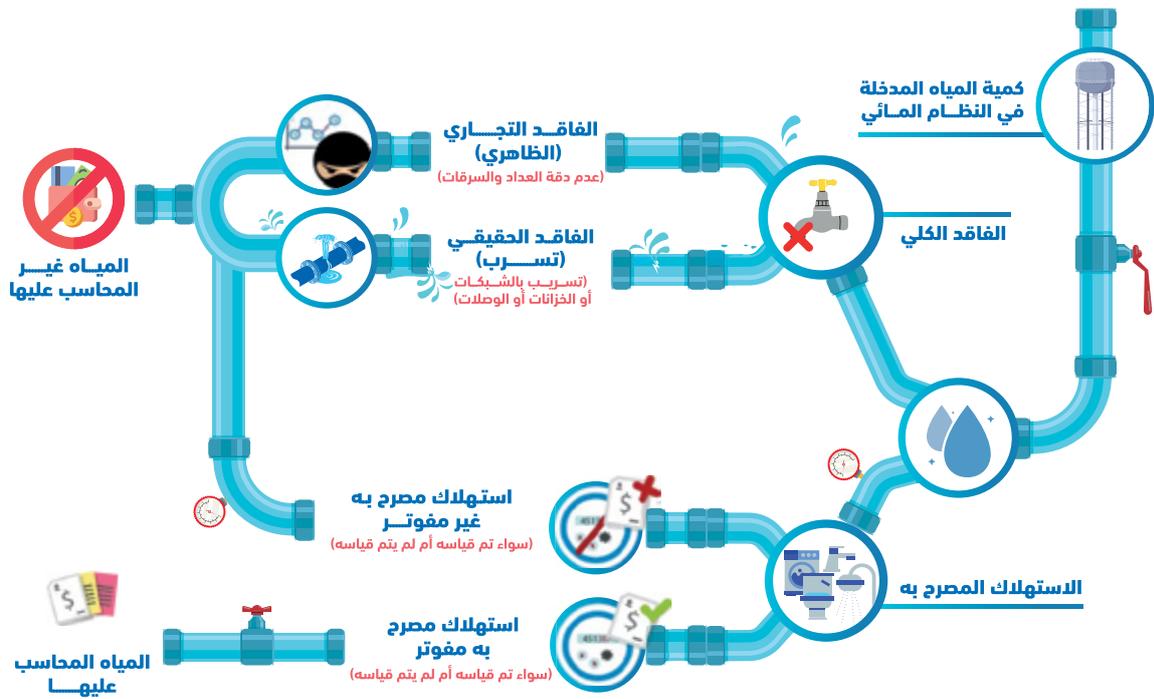
وبمقارنة المؤشرين السابقين، نجد أن نسبة من المياه المتوفرة لدى مقدمي الخدمات تستخدم لأغراض غير منزلية مثل استخدامات تجارية، صناعية، سياحية، ومن هنا نوصي باستغلال المياه المعالجة للاستخدامات غير المنزلية حيثما أمكن.

### 3. مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها



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

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



يوضح الميزان المائي الفرق بين فاقد المياه والمياه غير المحاسب عليها، وفي سياق حديثنا عن المياه غير المحاسب عليها، تجدر الإشارة إلى أن أسباب ارتفاع المياه غير المحاسب عليها لدى بعض مقدمي الخدمات ليست بالضرورة أن تكون فنية فقط، وإنما من الممكن أن تكون إدارية، فعلى سبيل المثال عدم إصدار فواتير لبعض المؤسسات مثل المدارس والمساجد ومرافق البلدية يزيد من نسبة المياه غير المحاسب عليها.

كما أن هناك نسبة من المياه غير المحاسب عليها تتمثل في عدم تركيب عدادات لبعض الفتحات والمخارج من الشبكة كما في الفتحات المخصصة للدفاع المدني.

إن أسباب ومكونات المياه الغير محاسب عليها حسب الميزان المائي تنقسم إلى أربعة أقسام، وإن معرفة مقدم الخدمة لهذه الاسباب يسهم بشكل فعال في تقليل كمية المياه غير محاسب عليها واتخاذ الإجراءات الإدارية والفنية اللازمة لتخفيض الكمية بشكل فعال.



### وخلص القول

إن النسبة العامة للمياه غير المحاسب عليها مرتفعة نسبياً، حيث تُقدر كمية المياه غير المحاسب عليها بحوالي 52 مليون متر مكعب في العام 2024، وتقدر الخسائر المالية الناتجة عن المياه غير المحاسب عليها بأكثر من 260 مليون شيكل للعام 2024 على فرض معدل سعر بيع 5 شيكل للكوب، وهذا مبلغ كبير نسبياً.

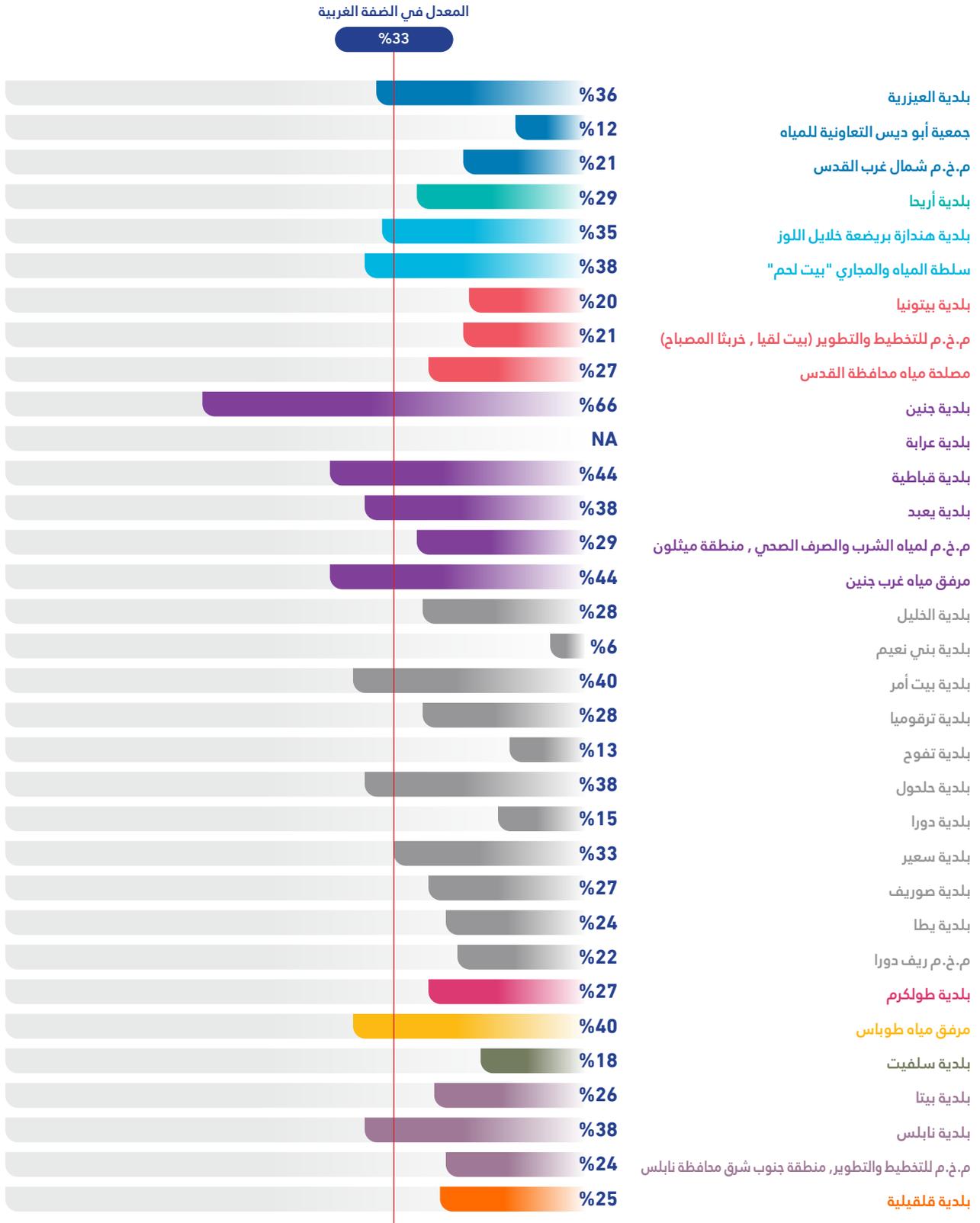
يعد تخفيض نسبة المياه غير المحاسب عليها مصدر إضافي للمياه لدى مقدمي الخدمة خصوصاً ممن يعانون من شح المياه وممن لديهم كمية محدودة من المياه المتوفرة.

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. ويرجع السبب إلى اتخاذ إجراءات صارمة لتخفيض الفاقد تشمل المتابعة المستمرة لحالة الشبكة والتسريبات وملاحقة التعديلات وإصدار غرامات باهظة للوصلات غير القانونية من أجل تخفيض الفاقد، كما يوجد لدى البعض شبكات مياه وعدادات جديدة تساهم في تقليل مشكلة فاقد المياه.

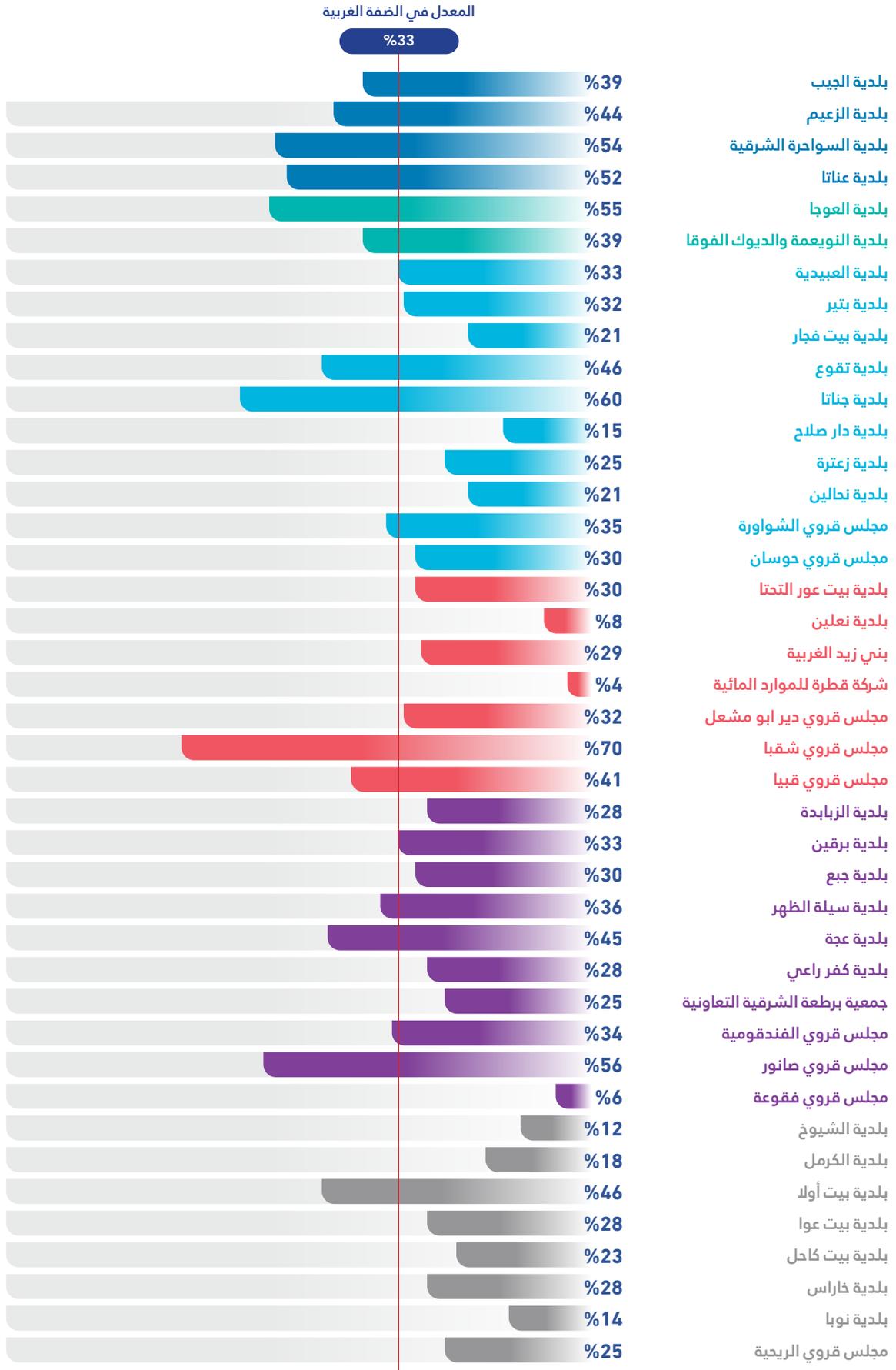
تتميز شركة قطرة بنسبة مياه غير محاسب عليها متدنية جداً، ويعود السبب إلى وجود شبكة مياه حديثة وبمواصفات عالية جداً، يتم نقل المياه للبيوت مباشرة من الخزان الرئيسي دون الحاجة لخزانات مياه فوق البنائيات، كما تستخدم شركة قطرة تكنولوجيا ذكية لمراقبة وضبط نظام تزويد المياه للمواطنين. علاوة على ذلك، تم تركيب 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.



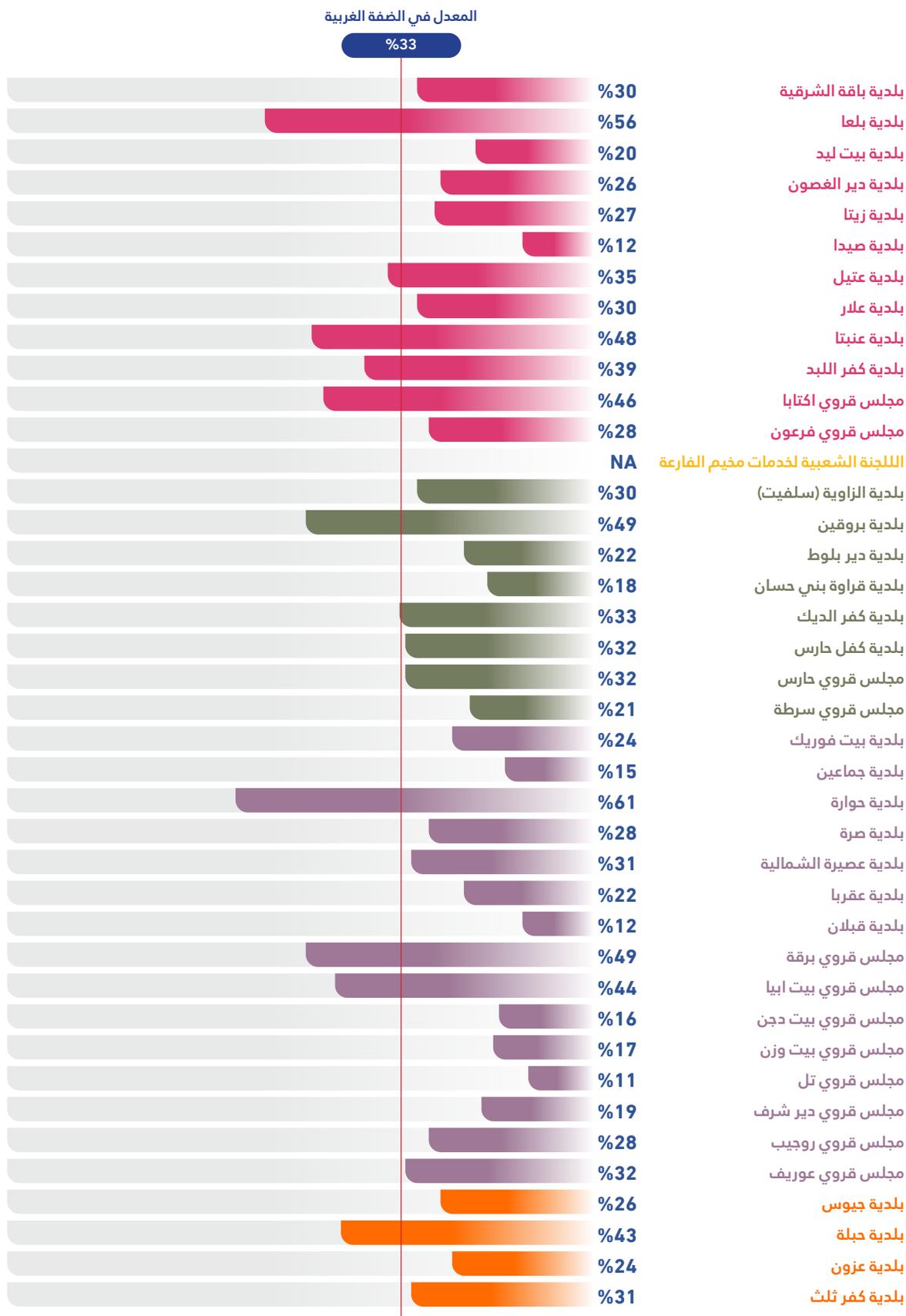
## نسبة المياه غير المحاسب عليها (داخل منطقة الخدمة) | مقدم خدمات كبير



نسبة المياه غير المحاسب عليها (داخل منطقة الخدمة) | مقدم خدمات متوسط



## نسبة المياه غير المحاسب عليها (داخل منطقة الخدمة) | مقدم خدمات متوسط

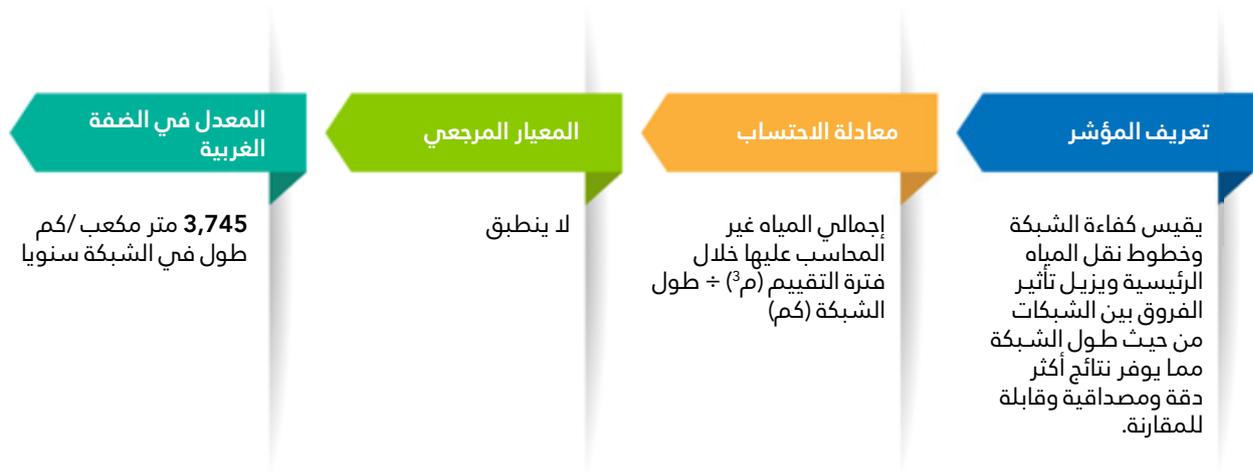


ومن بين مقدمي الخدمة كبار الحجم، سجّلت نسب مرتفعة من المياه غير المحاسب عليها تجاوزت 40%، حيث بلغت في بلدية جنين نحو 66%، وفي بلدية قباطية ومرفق مياه جنين 44%، وفي بلدية بيت أمر 40%.

وبلغت نسبة المياه غير المحاسب عليها أكثر من 50% لدى عدد من مقدمي الخدمة متوسطي الحجم؛ حيث سُجّلت نسبة 70% في مجلس قروي شقيا، و61% في بلدية حوارة، و60% في بلدية جناتا على التوالي. كما بلغت النسبة 56% في كل من بلدية بلعا ومجلس قروي صانور، في حين وصلت إلى 55% في بلدية العوجا، و54% في بلدية السواحة الشرقية.

هناك بعض مقدمي الخدمة الذين يقومون بتزويد المياه بالجملة لمقدمي خدمات آخرين خارج مناطق عملهم من خلال شبكاتهم الرئيسية، الأمر الذي أسهم في خفض نسبة المياه غير المحاسب عليها لديهم. ومن أبرز هؤلاء مصلحة مياه محافظة القدس (25%)، بلدة عنبتا (42%)، وكفر راعي (22%).

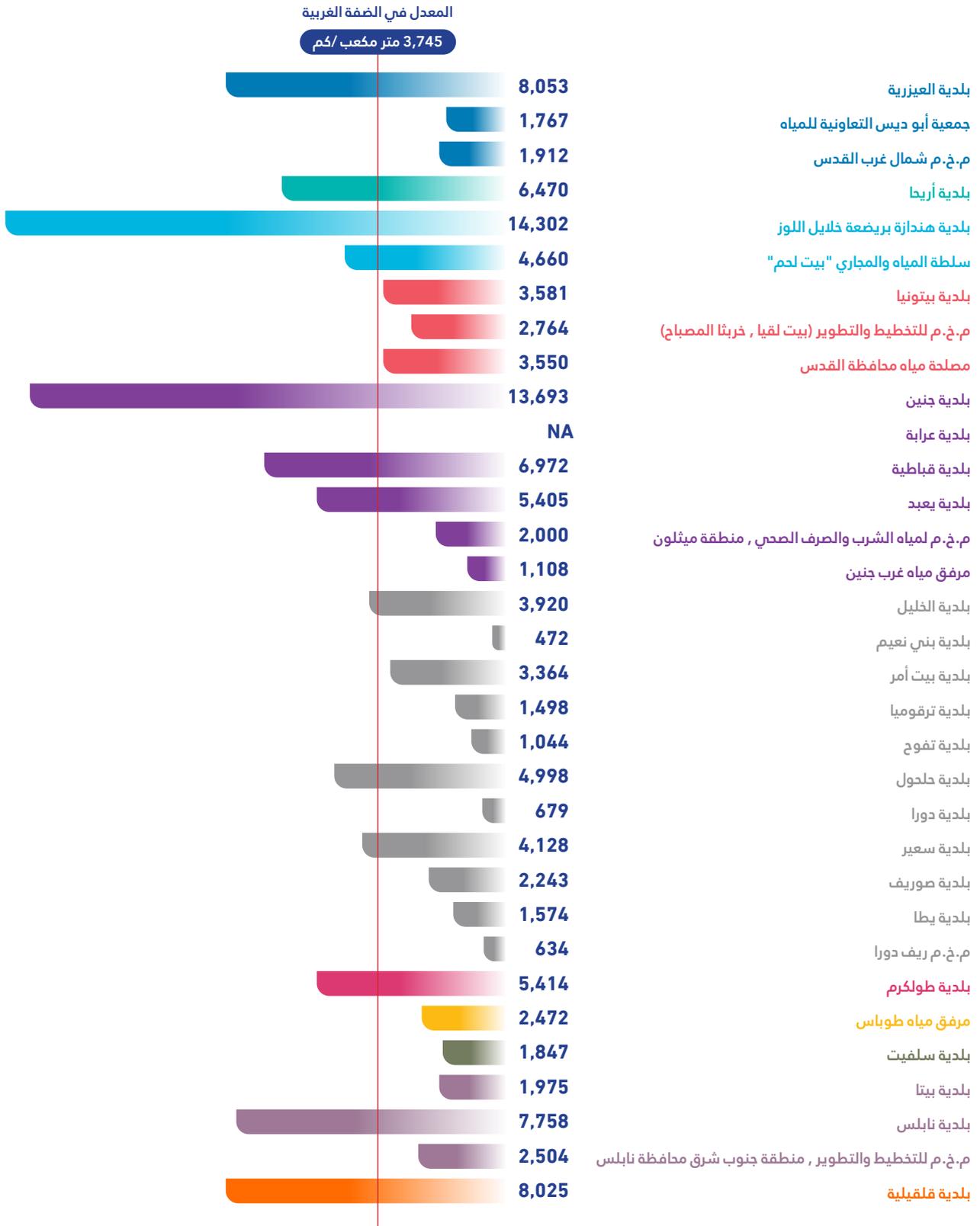
#### 4. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة



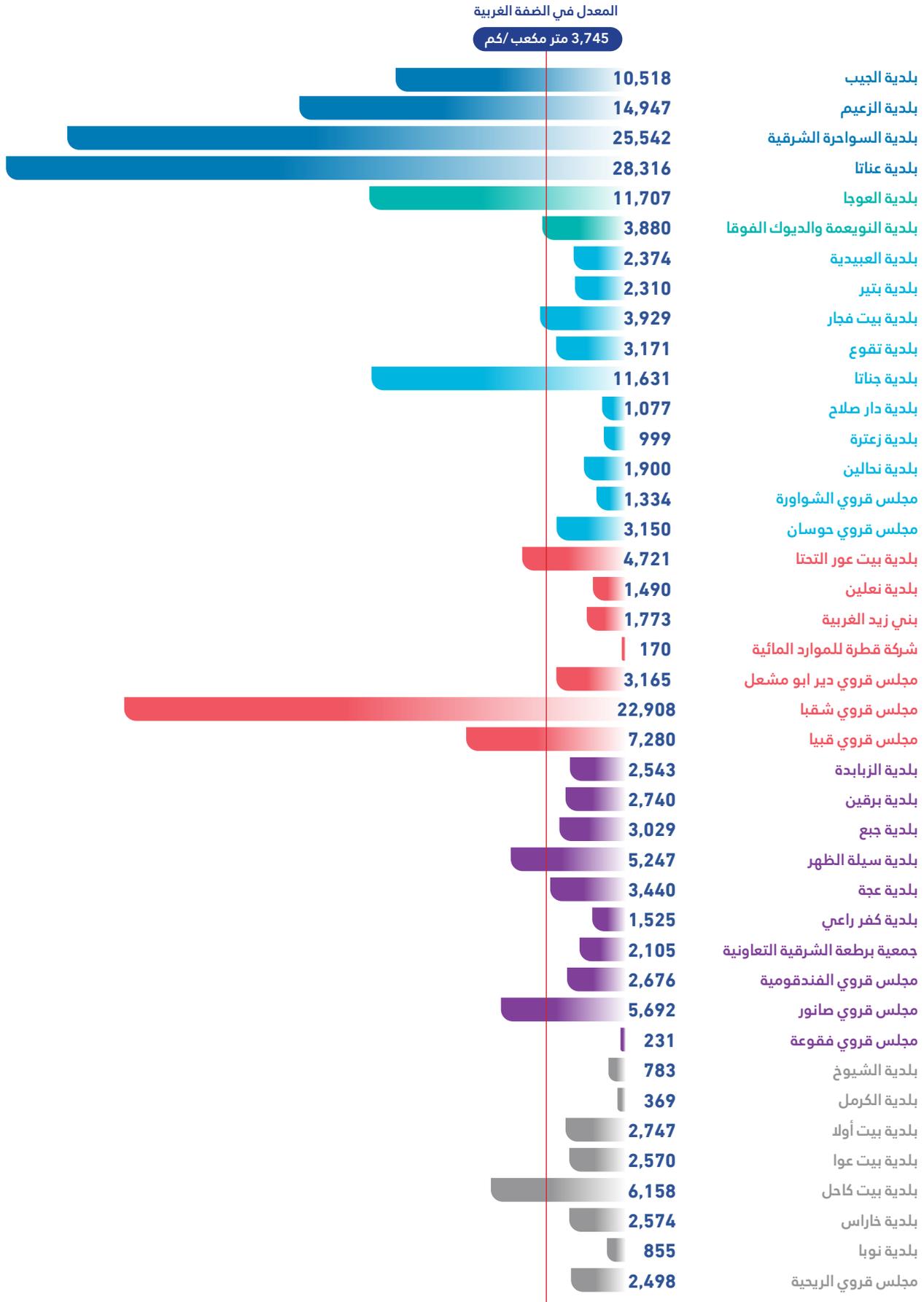
إن نتائج هذا المؤشر تعكس مدى كفاءة شبكة التوزيع، إذ يعطي بيانات حول كمية الفاقد من المياه الناجمة عن كسر في الشبكة أو تسريب من الوصلات أو التعديلات غير القانونية لكل كم من الشبكة الرئيسية. كما يعطي مقدم الخدمة نتائج أكثر دقة وقابلة للمقارنة على أرض الواقع من تلك التي يتم الحصول عليها من مؤشر نسبة المياه 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 تحييد طول الشبكة ومقارنة كميات المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر طولي، ويعتبر مؤشر لكفاءة الشبكة وخطوط النقل، كما وتساعد النتائج المستقاة من هذا المؤشر مقدم الخدمة في التخطيط للاستثمار وتأهيل أو استبدال الشبكة.

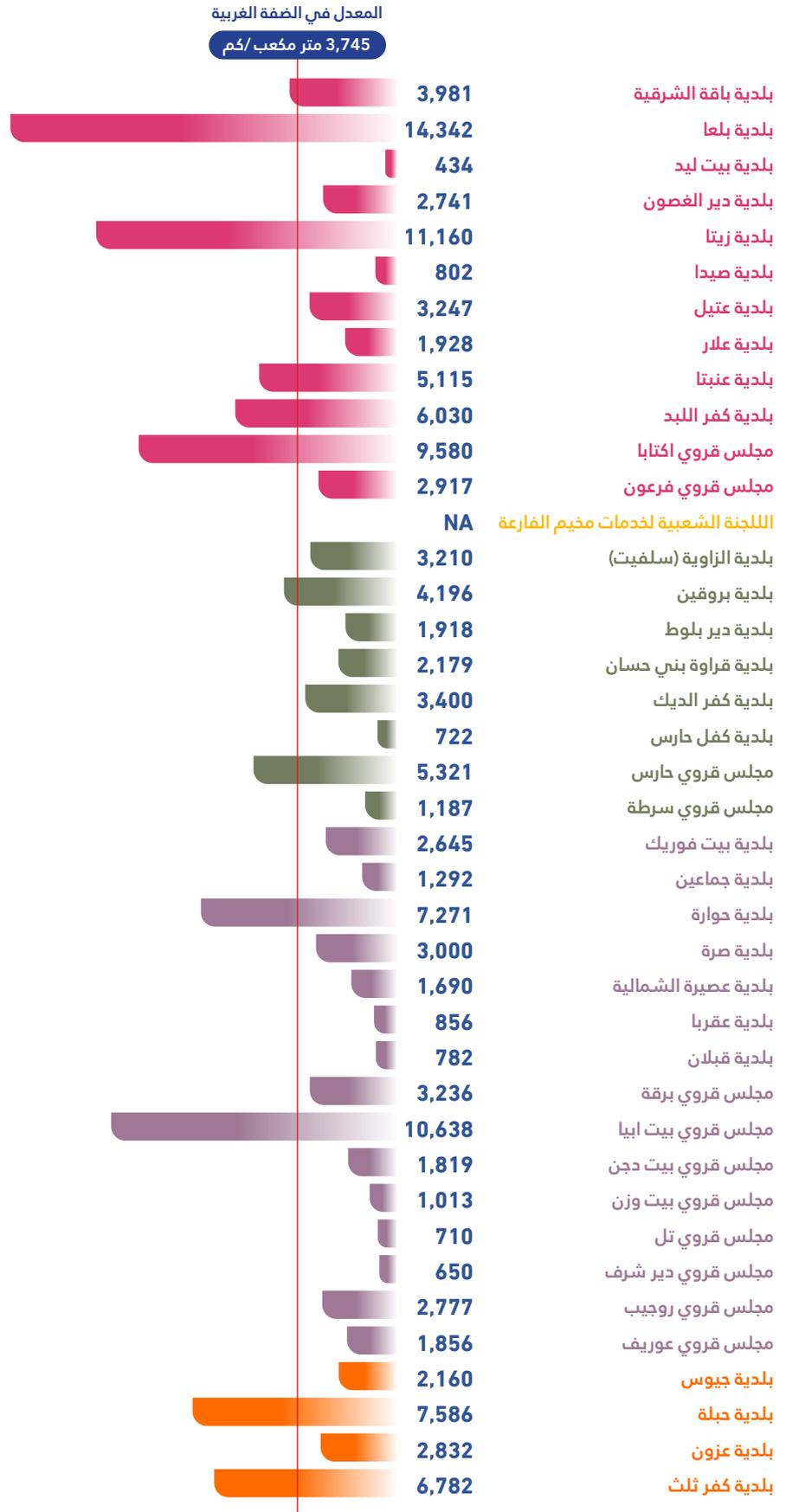
## كمية المياه غير المحاسب عليها بالمتر المكعب لكل كم طول من الشبكة في السنة | مقدم خدمات كبير



## كمية المياه غير المحاسب عليها بالمتر المكعب لكل كم طول من الشبكة في السنة مقدم خدمات متوسط



## كمية المياه غير المحاسب عليها بالمتر المكعب لكل كم طول من الشبكة في السنة مقدم خدمات متوسط



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



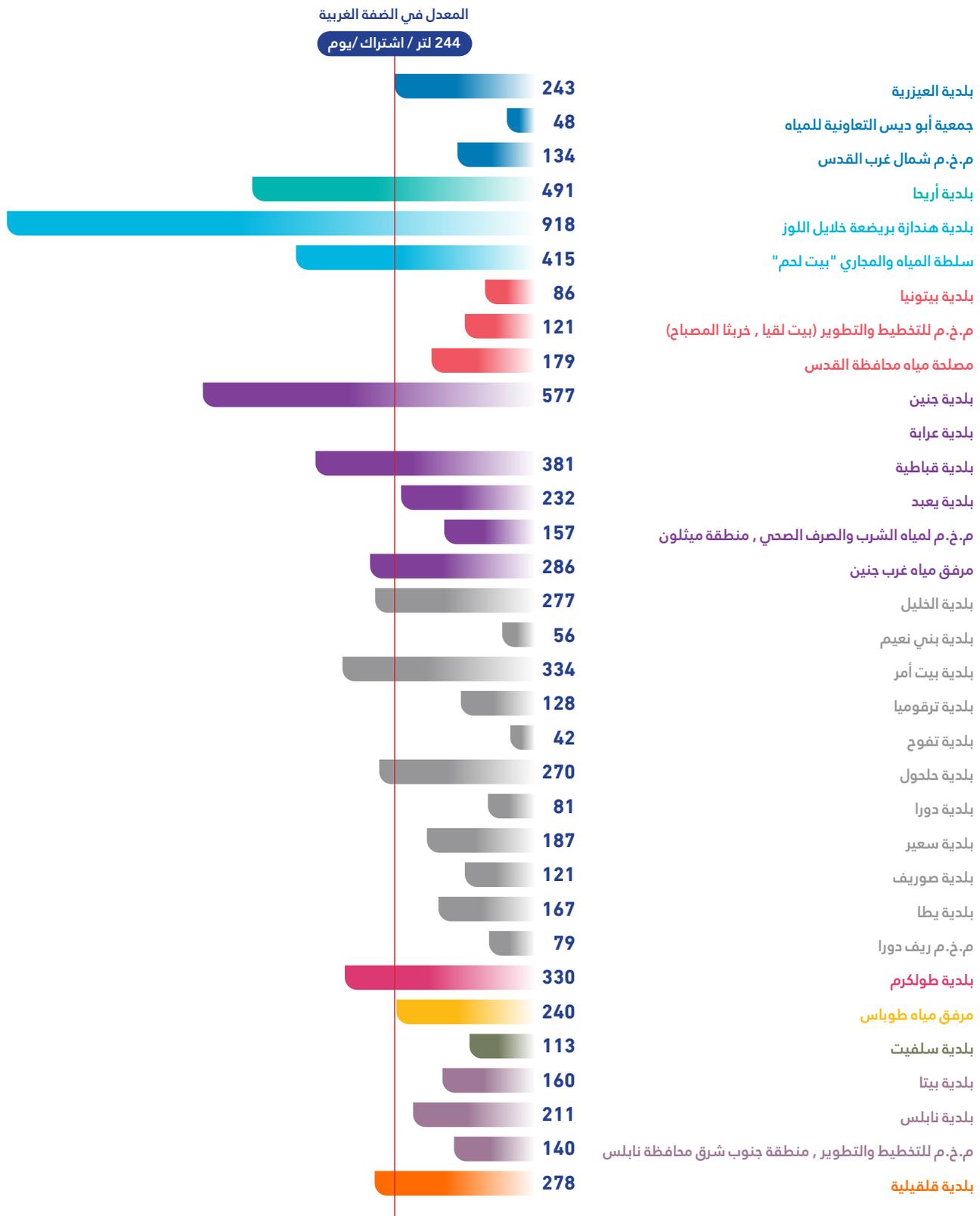
يترجم هذا المؤشر نسبة المياه غير المحاسب عليها إلى كمية مياه محددة فاقدة يتحملها كل اشتراك فعال لدى مقدم الخدمة. إذ يقيس كفاءة الوصلات المنزلية والعدادات المستخدمة. حيث أن هناك نسبة مرتفعة من الوصلات المنزلية غير مركبة بالشكل الصحيح، مثل تركيب برايج بلاستيكية فوق سطح الأرض مما يعرضها للتلف بسرعة أكبر ويساهم في ارتفاع هذا المؤشر.

كما يساهم وجود بعض العدادات القديمة لدى مقدمي الخدمات في رفع هذا المؤشر، إذ تقل دقة قراءة كميات المياه المسحوبة مع تقدم عمر العداد، وعليه يجب استبدال العدادات المستخدمة بعد انتهاء العمر الافتراضي لضمان ضبط الكميات المستهلكة بدقة عالية.

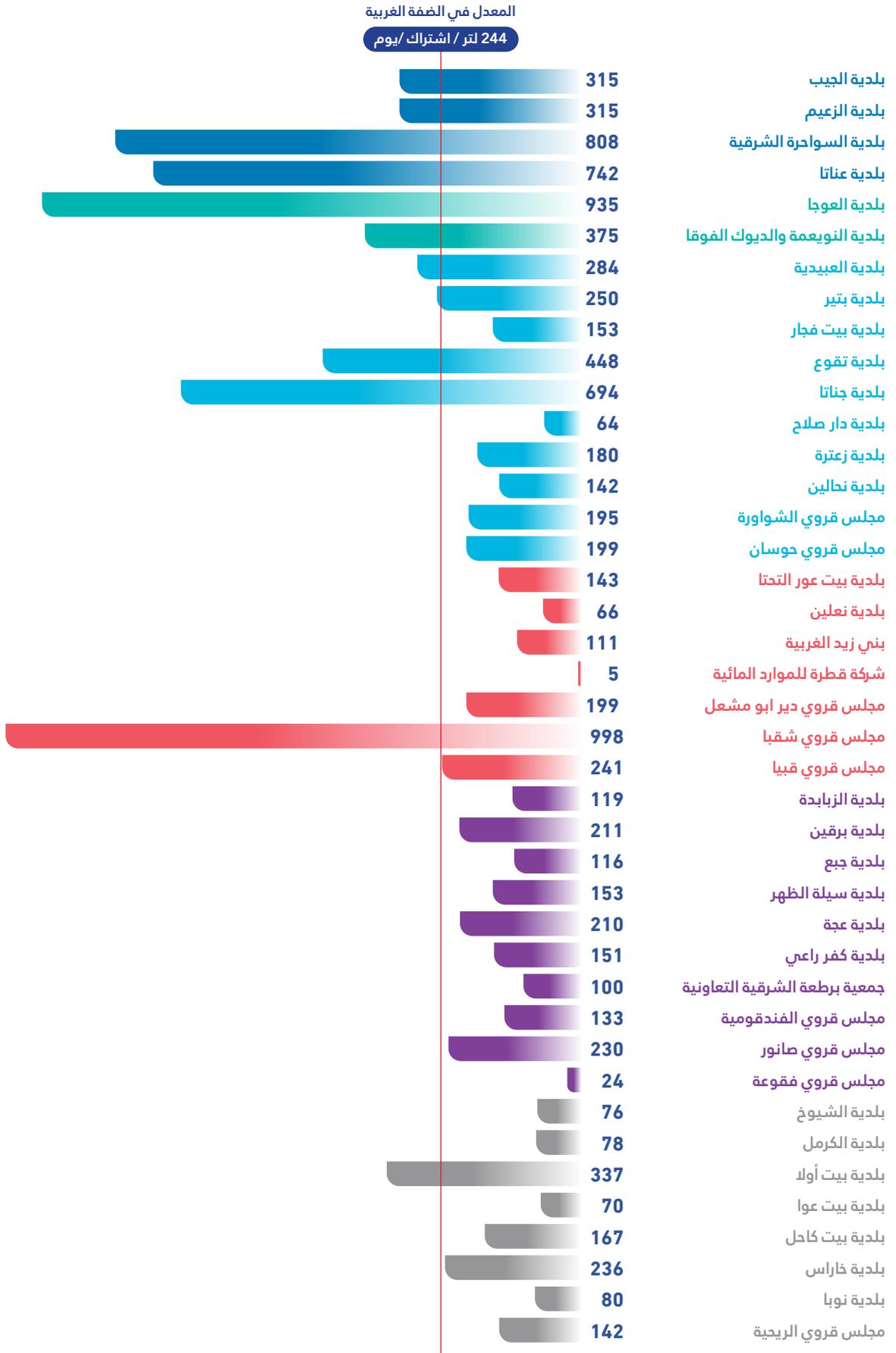
كما تعد السرقات جزءاً لا يتجزأ من المياه غير المحاسب عليها، ومن الضروري أن يقوم مقدمو الخدمة بإطلاق حملات للكشف عن السرقات وتفعيل المنظومة القانونية لمعالجتها.



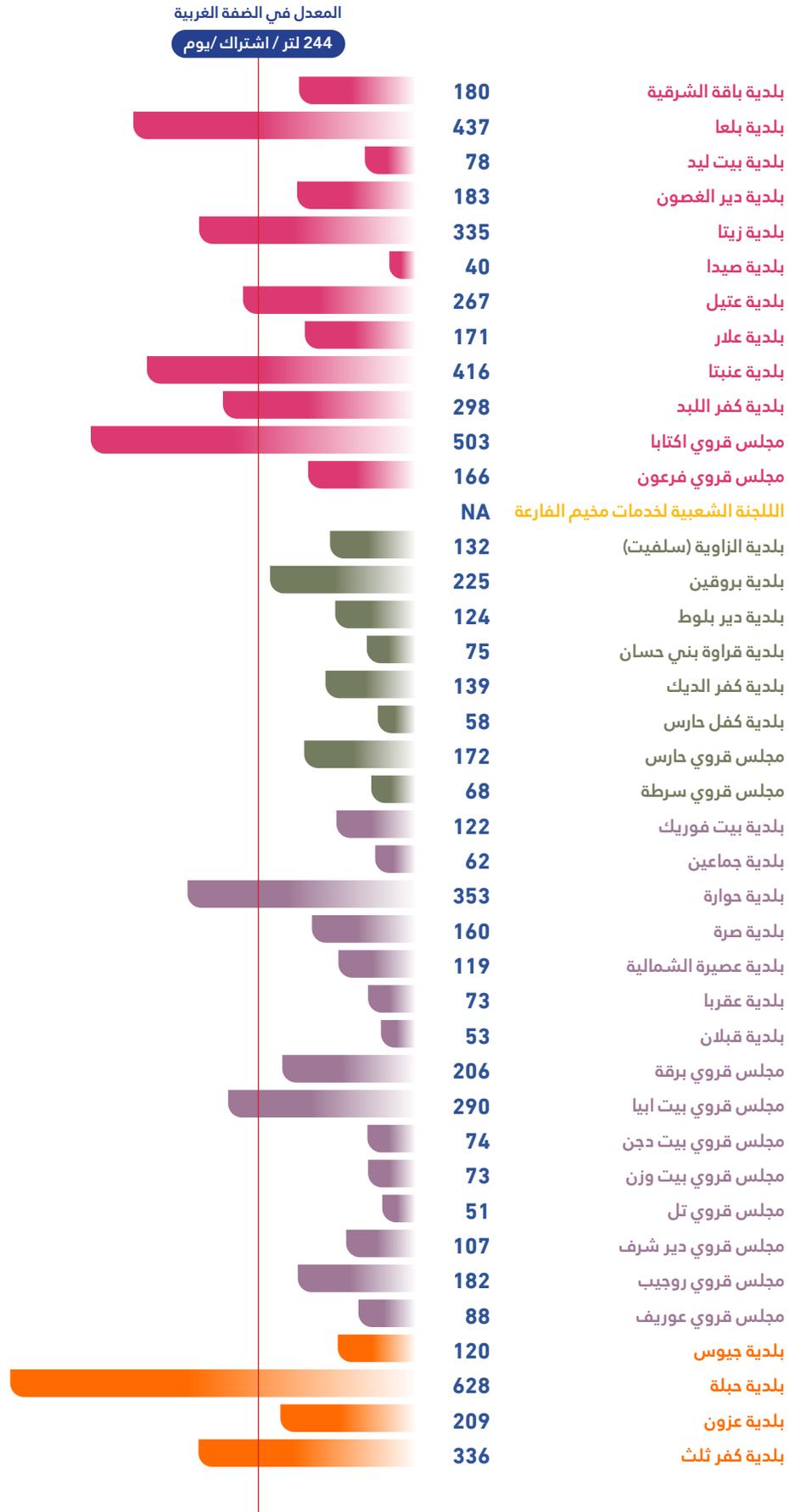
## كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم | مقدم خدمات كبير



## كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم | مقدم خدمات متوسط



## كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم | مقدم خدمات متوسط





## ثانياً: المؤشرات المالية

## خدمة المياه

## 1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه



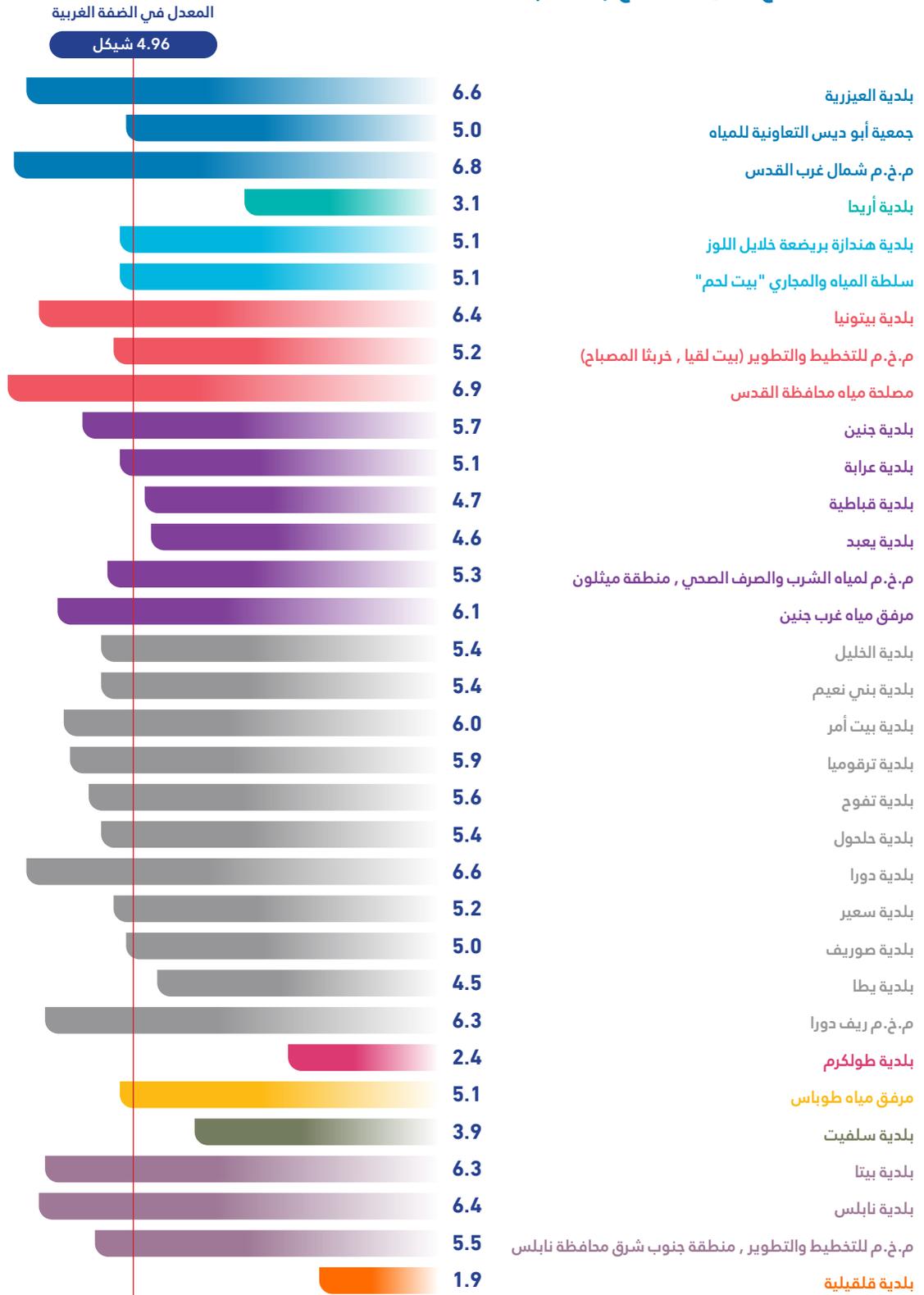
لا يُقصد بهذا المؤشر التعرف المطبقة لدى مقدم الخدمة؛ بل هو مؤشر استدلالي يعبر عن معدل سعر البيع لكل متر مكعب من المياه المباعة بهدف مقارنته مع التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة.

يشكل هذا المؤشر أهمية خاصة لدى مقدمي الخدمة، لكونه المحدد الأساسي للدخل، خصوصاً لدى البلديات التي تمثل خدمة المياه أكثر من 60% من أعمالها، لذا فهو ينذر مقدم الخدمة إذا ما كانت الخدمة تغطي تكاليفها التشغيلية مقابل المياه المقدمة أم لا.

لذلك، فإن هذا المؤشر يجب قراءته مع مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة لتحديد الفجوة بين متوسط سعر البيع مع التكلفة التشغيلية، وبالتالي تقييم مدى كفاءة التعرف المطبقة.

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

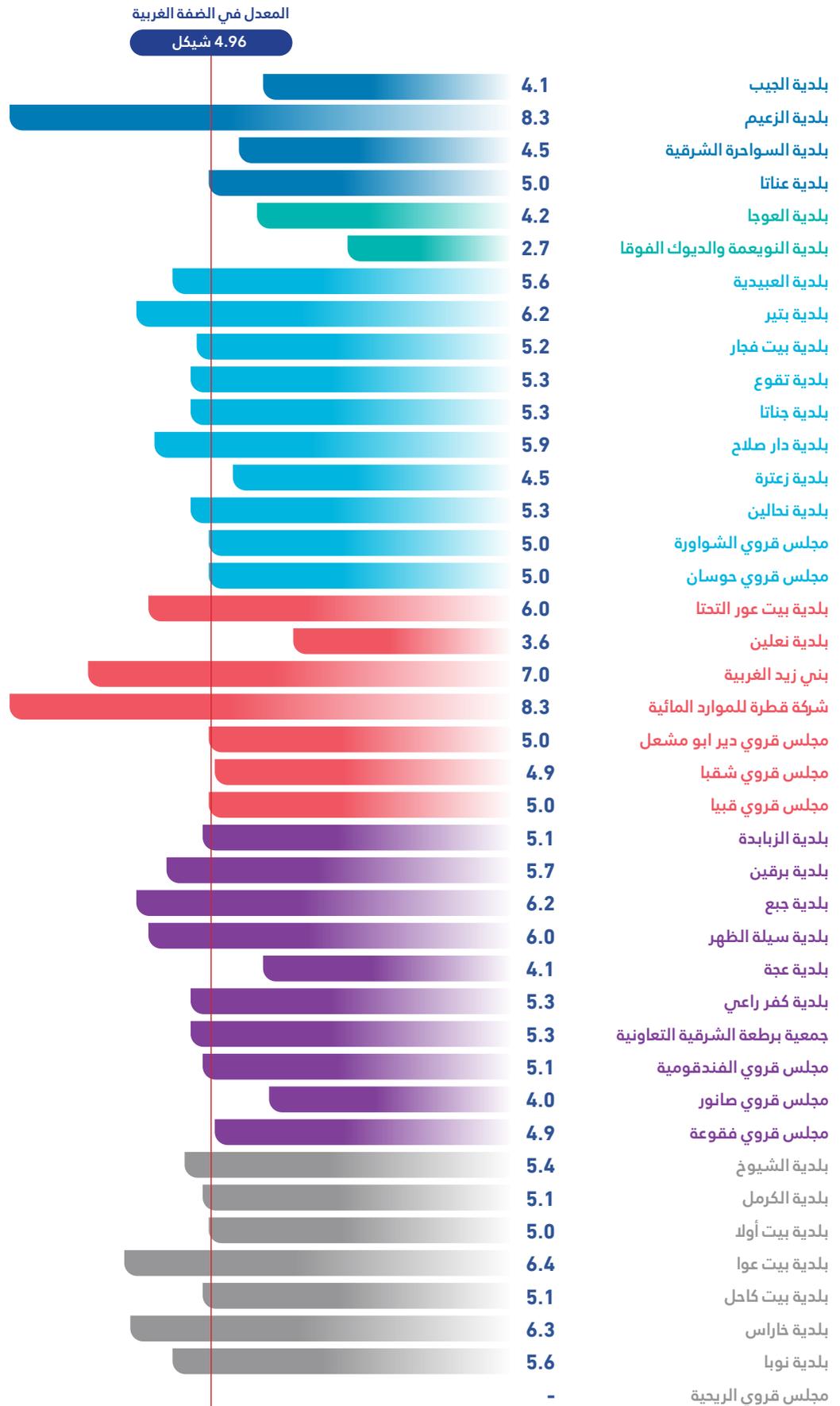
## معدل سعر بيع الكوب المباع | مقدم خدمات كبير



ويتضح من الرسم البياني أعلاه ان هناك بعض كبار مقدمي خدمة لديهم سعر البيع لكل متر مكعب مباع مرتفعة نسبياً، حيث ان أكثر من 67% من كبار مقدمي الخدمات لديهم معدل سعر بيع أكبر من معدل سعر البيع في الضفة الغربية.



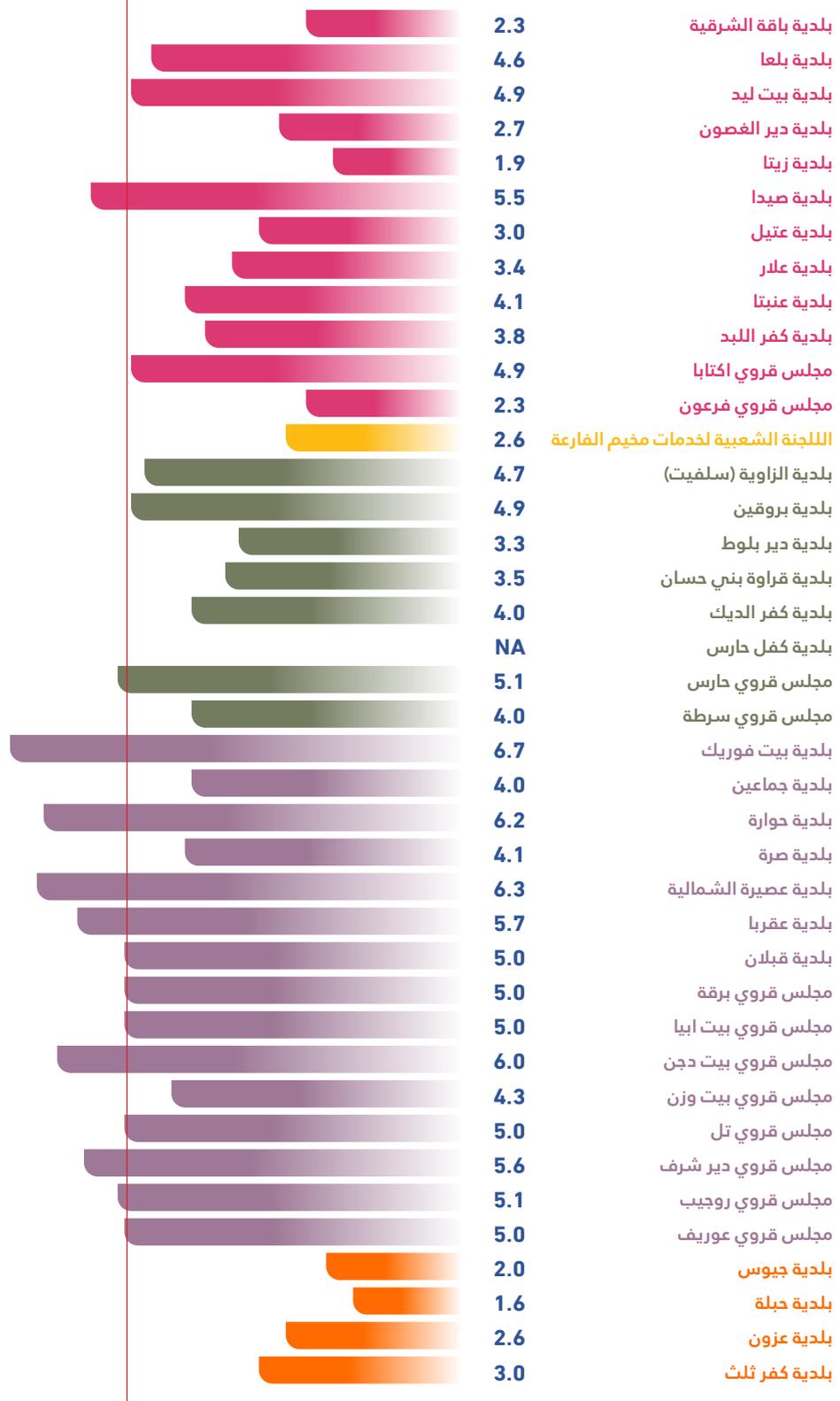
## معدل سعر بيع الكوب المباع | مقدم خدمات متوسط



## معدل سعر بيع الكوب المباع | مقدم خدمات متوسط

المعدل في الضفة الغربية

4.96 شيكل



ويتضح من الرسم البياني أعلاه ان هناك بعض مقدمي خدمة من ذوي الحجم المتوسط لديهم سعر البيع لكل متر مكعب مباع مرتفعة نسبيا، حيث أن أكثر من 56% من مقدمي الخدمات متوسط الحجم لديهم معدل سعر بيع أكبر من معدل سعر البيع في الضفة الغربية.

## 2. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة



يرصد هذا المؤشر التكاليف التشغيلية التي دفعها وتحملها مقدم الخدمة مقابل عمليات الإدارة والإنتاج والتوزيع والتشغيل لتزويد المواطنين بالمياه، سواء دفعت هذه التكاليف آتياً أو لم تدفع وبقية محملة كديون مستحقة على مقدم الخدمة. وهنا يجب التأكيد كما سبق؛ أن هذه التكاليف لا تشمل مصاريف الإهلاك للأصول الرأسمالية المتعلقة بالخدمة ولا تشمل التكاليف التطويرية لخدمة المياه.

نلاحظ من البيانات أن التكاليف التشغيلية تتفاوت من مقدم خدمة لآخر، ويرجع السبب إلى عدة عوامل منها:

- **مصدر المياه:** حيث أن مقدمي الخدمة الذين يعتمدون بشكل أساسي على المياه المنتجة تكون التكلفة لديهم أقل من أولئك الذين يعتمدون على المياه المشتراة.
- **تكاليف الطاقة والضخ:** حيث أن هناك اختلاف في الطبيعة الطبوغرافية لمقدمي الخدمة، فالمناطق الجبلية مثل نابلس يتم الضخ إليها باستخدام محطات الضخ مما يرفع من التكاليف، بالمقابل فإن المناطق السهلية مثل أريحا يتم توزيع المياه بشكل انسيابي في الشبكات مما يقلل من تكاليف الضخ المطلوبة.
- **رواتب العاملين في خدمات المياه:** التفاوت البسيط بين معدل رواتب العاملين في البلديات والمجالس القروية ومصالح المياه يؤثر على التكلفة التشغيلية.
- **نسبة المياه غير المحاسب عليها:** حيث يزداد معدل تكلفة الكوب من المياه المباعة بزيادة نسبة المياه غير المحاسب عليها.

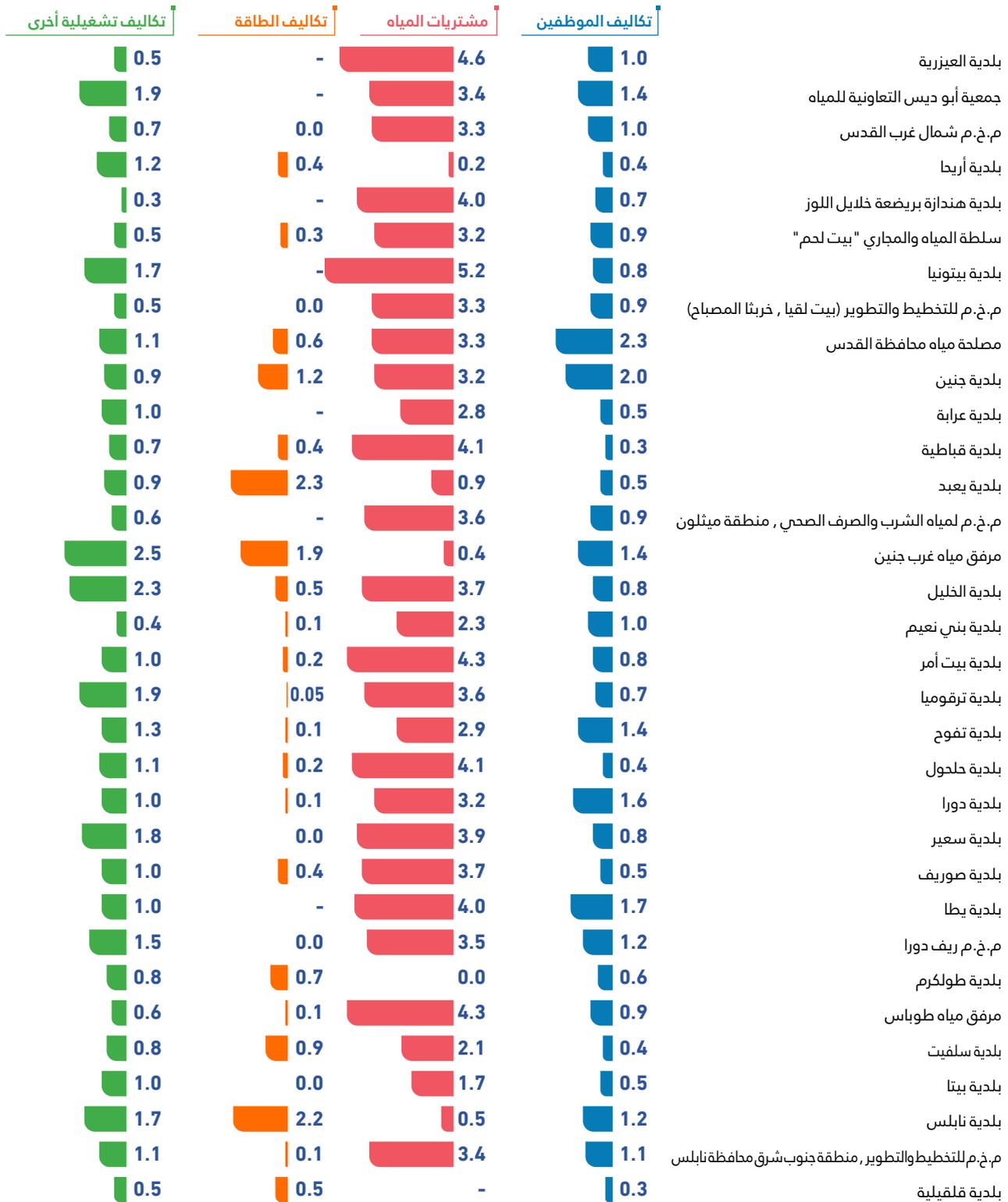
وكما تمت الإشارة إليه سابقاً، يجب قراءة مؤشرات متوسط سعر البيع ومؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة مع مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها وذلك بسبب العلاقة الطردية بين مستويات الفاقد والتكاليف التشغيلية.

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 خدمات كبير

المعدل في الضفة الغربية 5.2 شيكل لكل متر مكعب مباع



لوحظ وجود تكاليف طاقة مرتفعة لكل متر مكعب مباع لدى بعض كبار مقدمي الخدمات مثل بلدية نابلس (2.2 شيكل/م<sup>3</sup>)، بلدية يعبد (2.3 شيكل/م<sup>3</sup>)، مرفق مياه غرب جنين (1.9 شيكل/م<sup>3</sup>).

كما ظهرت لدى بعض كبار مقدمي الخدمات تكلفة موظفين عالية، حيث بلغت تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (2.3 شيكل/م<sup>3</sup>) في مصلحة مياه محافظة القدس و(2.0 شيكل/م<sup>3</sup>) في بلدية جنين (1.7 شيكل/م<sup>3</sup>) لدى بلدية يطا.

توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة | مقدم خدمات متوسط

المعدل في الضفة الغربية 5.2 شكيل لكل متر مكعب مباع



## توزيع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة | مقدم خدمات متوسط

المعدل في الضفة الغربية 5.2 شكيل لكل متر مكعب مباع



ويجدر الإشارة إلى أن بعض البلديات لا تقوم باعتماد مراكز تكلفة واضحة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم دقة في احتساب بند تكاليف الموظفين. حيث يتم إدراج التكاليف بصورة شمولية دون فصل الجزء المتعلق بموظفي قطاع المياه فقط، مما ينعكس سلباً على دقة المؤشرات الخاصة بالتكاليف التشغيلية. وقد بلغت تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع لدى بعض مقدمي الخدمة ذو الحجم المتوسط أرقام مرتفعة نسبياً، إذ بلغت هذه التكلفة (2.9 شيكل/م<sup>3</sup>) في بلدية بلعا و (2.02 شيكل/م<sup>3</sup>) في بلدية جبع.

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

إن الطبيعة الطبوغرافية لمنطقة الخدمة وعدم توفر مصادر طاقة بديلة في الضفة الغربية هي أهم المسببات لارتفاع تكاليف الطاقة بحسب العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، لذا نجد أن تكاليف الطاقة تمثل ما نسبته 40% من التكاليف التشغيلية في بعض البلديات، وذلك 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 المشتراة.

يرتبط بهذا المؤشر عوامل أخرى مثل نسبة المياه غير المحاسب عليها وكميات المياه المشتراة، فكلما انخفضت نسبة المياه غير المحاسب عليها كلما انخفضت تكلفة المياه المشتراة لأنه يعتمد بذلك على كمية المياه المفوترة التي زادت، الأمر الذي يقلل من تكلفة المتر المكعب من المياه المباعة، وهكذا بقية العوامل والمؤشرات الأخرى.

### 3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية)



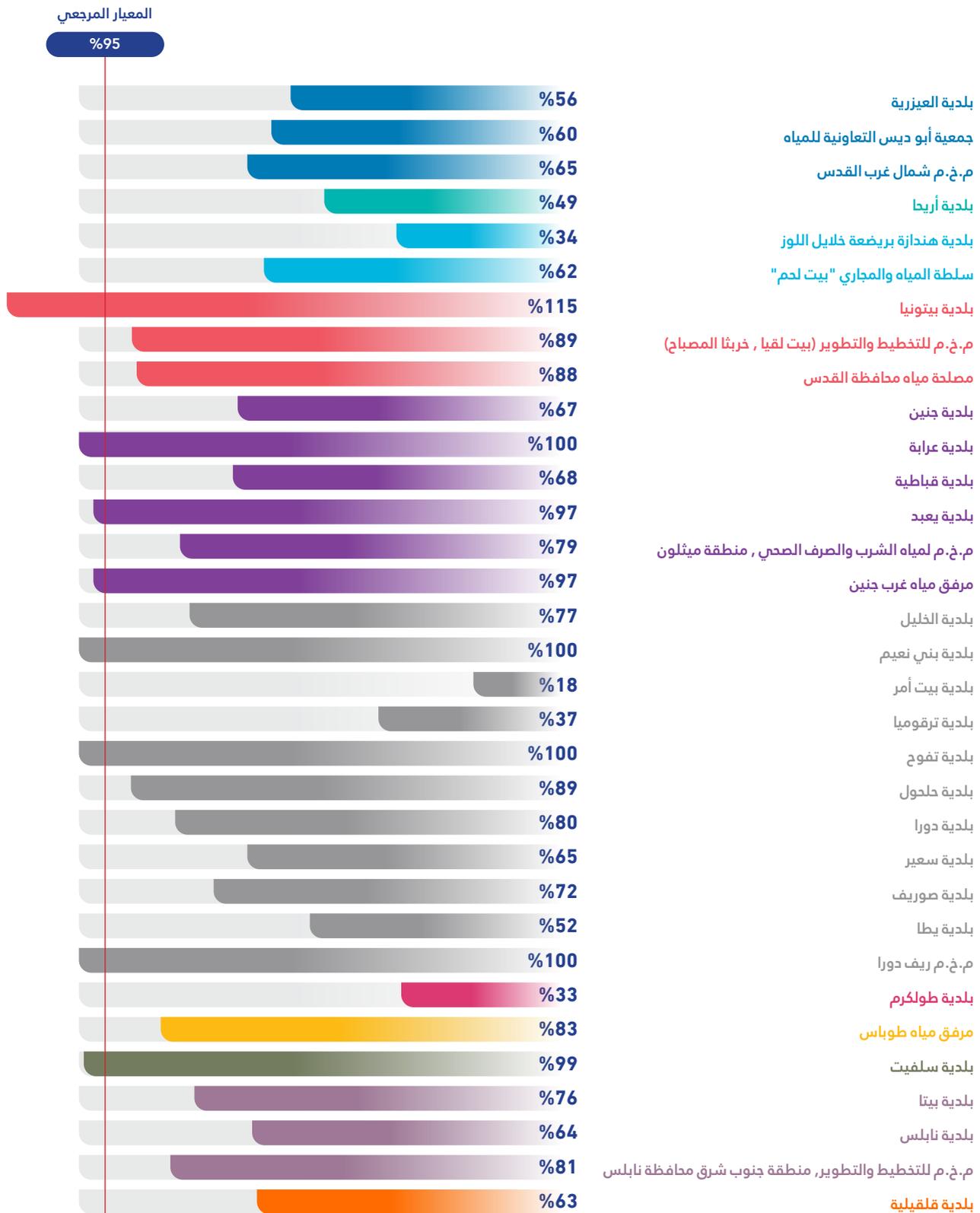
تُساهم السهولة المالية المتوفرة لدى مقدم الخدمة في استدامة تقديم الخدمة. لذا فإن هذا المؤشر يعكس قدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة للسنة الحالية والسنوات السابقة، بما يسهم في تغطية المصاريف التشغيلية لمقدم الخدمة وتأمين الحقوق المائية للمستهلكين. لذا فإن على مقدم الخدمة تكثيف جهوده ووضع خطط محكمة لرفع نسب التحصيل مقابل خدمة المياه، بما يضمن الوفاء بالتزاماته نحو تحسين كفاءة الخدمة وتحقيق رضا المواطنين.

يشار إلى أن بعض البلديات في الضفة الغربية بدأت في تركيب عدادات مسبقة الدفع بدل العدادات التقليدية، حيث بلغت نسبة العدادات مسبقة الدفع التي تم تركيبها إلى حوالي 35% من إجمالي العدادات في الضفة الغربية للعام 2024.

وقد أثر الوضع الاقتصادي الصعب في الضفة الغربية بشكل كبير على قدرة المواطنين على دفع فواتير المياه. ونتيجة للحرب على قطاع غزة فإن عدد كبير من العمال في الداخل المحتل تم تسريحهم، فيما يتقاضى العاملون في القطاع العام رواتب منقوصة، وبالتالي أدت هذه العوامل مجتمعة إلى انخفاض نسبة تحصيل أثمان المياه مقارنة بالأعوام السابقة.

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. علماً بأنه لا توجد حتى الآن آلية واضحة لدى مقدمي الخدمات لفصل تحصيلات السنة الحالية عن السنوات السابقة حيث إن التحصيل يتم تسجيله بشكل إجمالي.

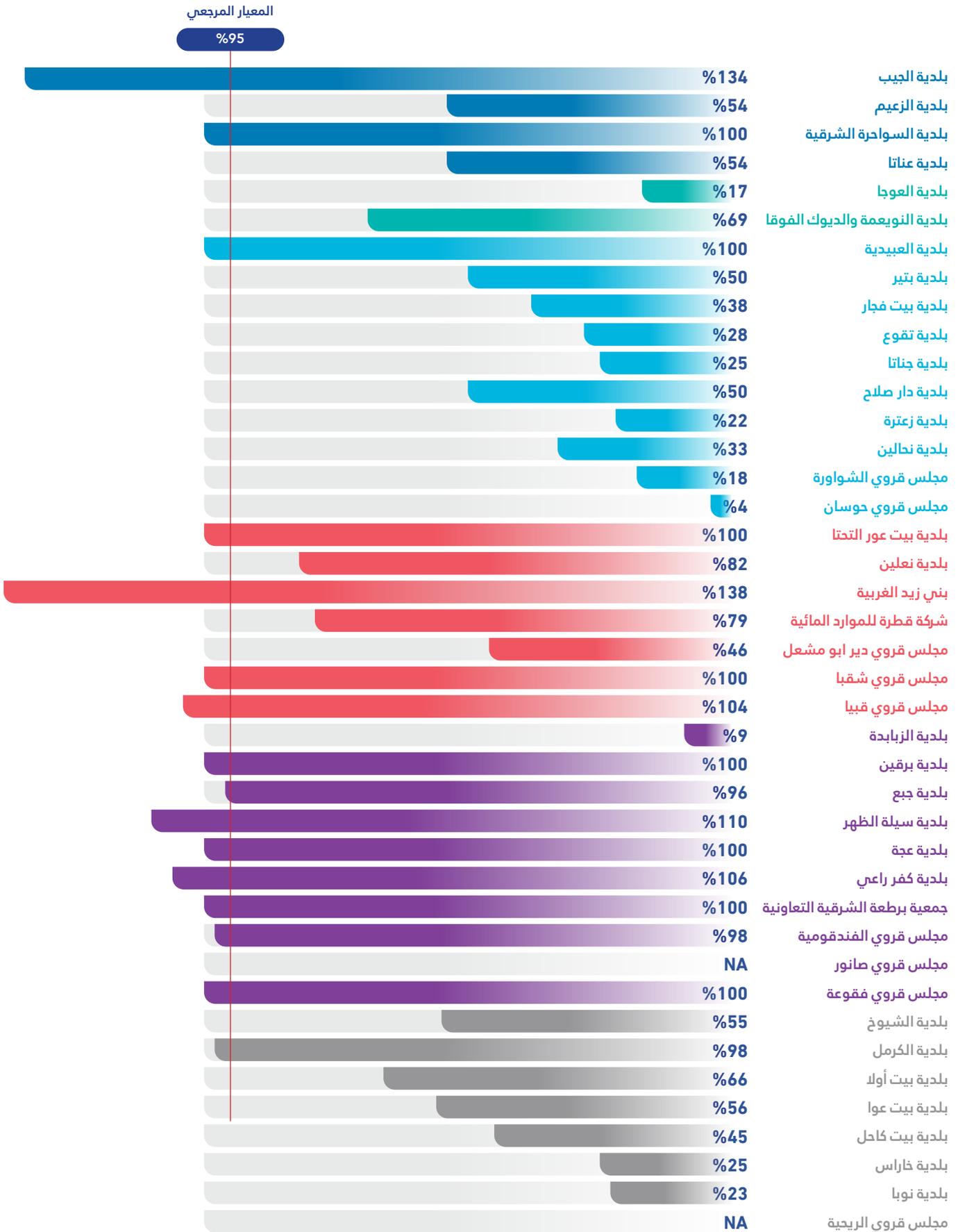
نسبة كفاءة التحصيل | مقدم خدمات كبير



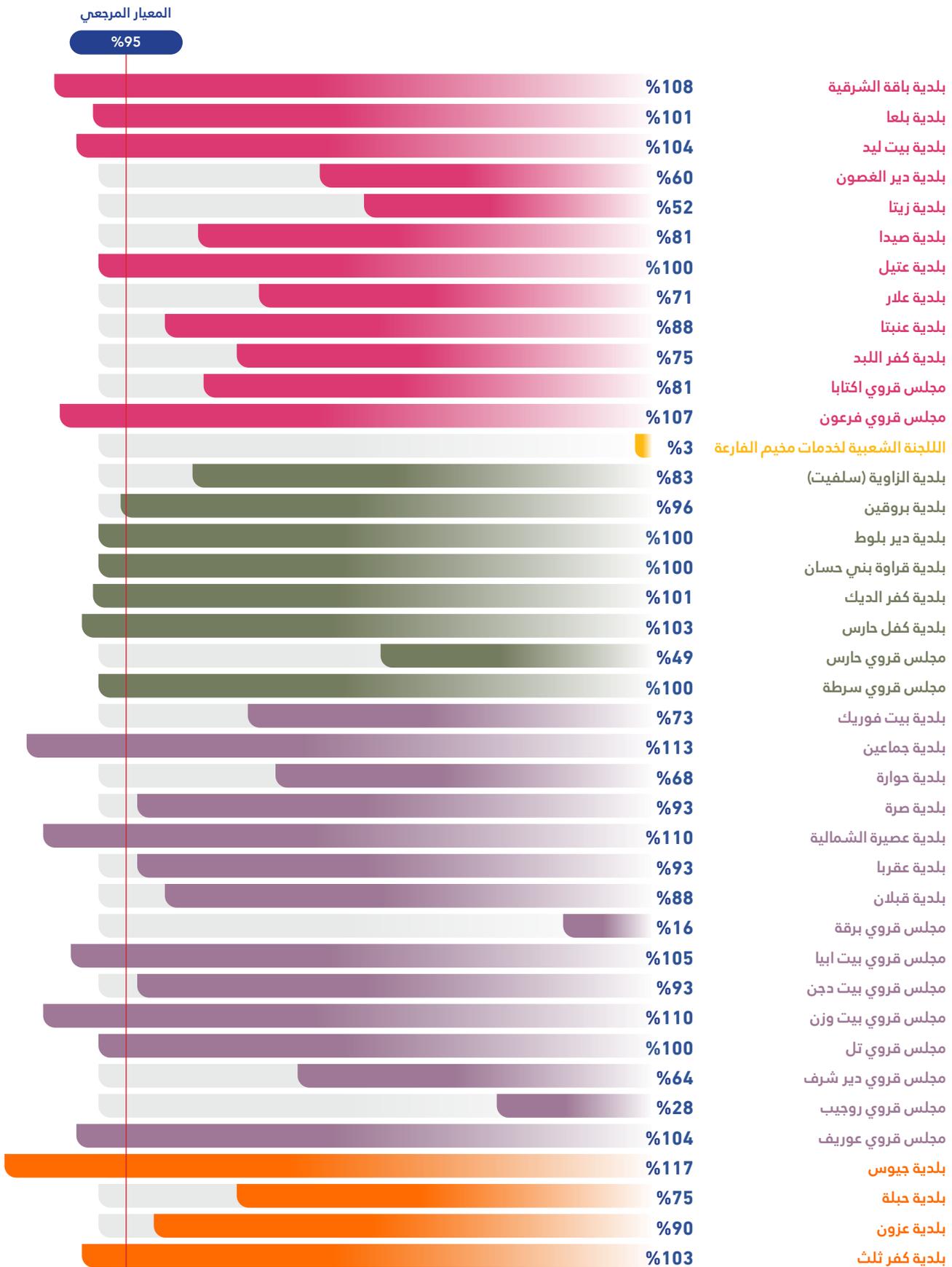
ويلاحظ من الشكل أعلاه أن هناك نسب تحصيل متدنية عند بعض مقدمي الخدمة كبار الحجم، إذ بلغت نسبة التحصيل (18%) في بيت أمر، (33%) في بلدية طولكرم و (42%) في بلدية ترقوميا. الأمر الذي يهدد استدامة تقديم الخدمات لديهم.



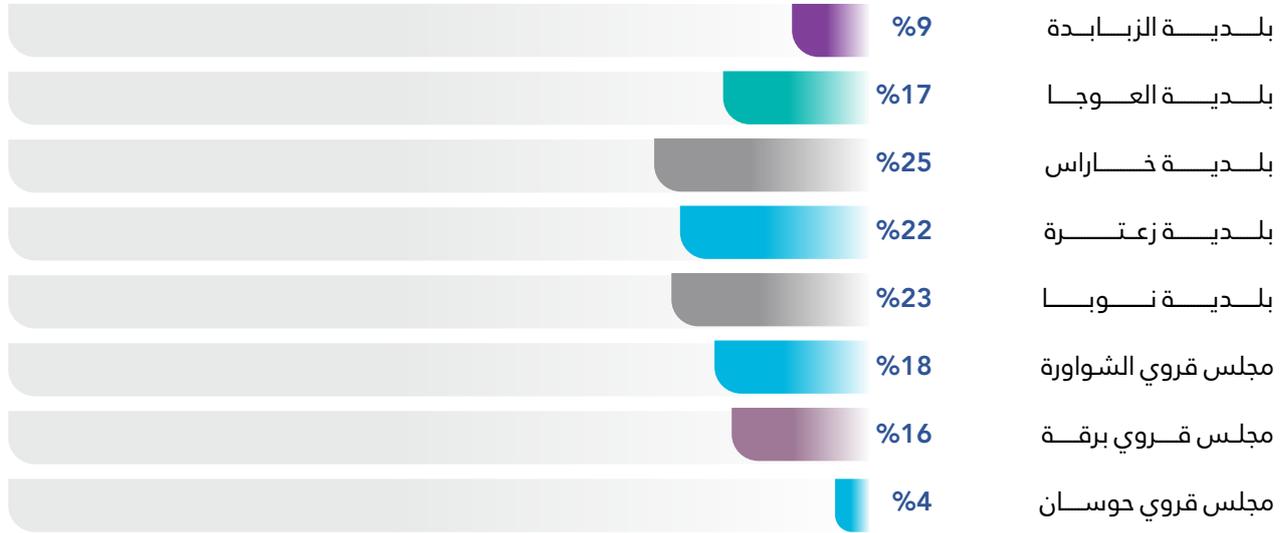
نسبة كفاءة التحصيل | مقدم خدمات متوسط



## نسبة كفاءة التحصيل | مقدم خدمات متوسط



أما بالنسبة لمقدمي الخدمة ذوي الحجم المتوسط فهناك عدد من مقدمي الخدمة لا تتجاوز لديهم نسبة التحصيل 25%، والجدول التالي يوضح بعض من نسب التحصيل المتدنية لدى مقدمي الخدمة ذوي الحجم المتوسط:



#### 4. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة)

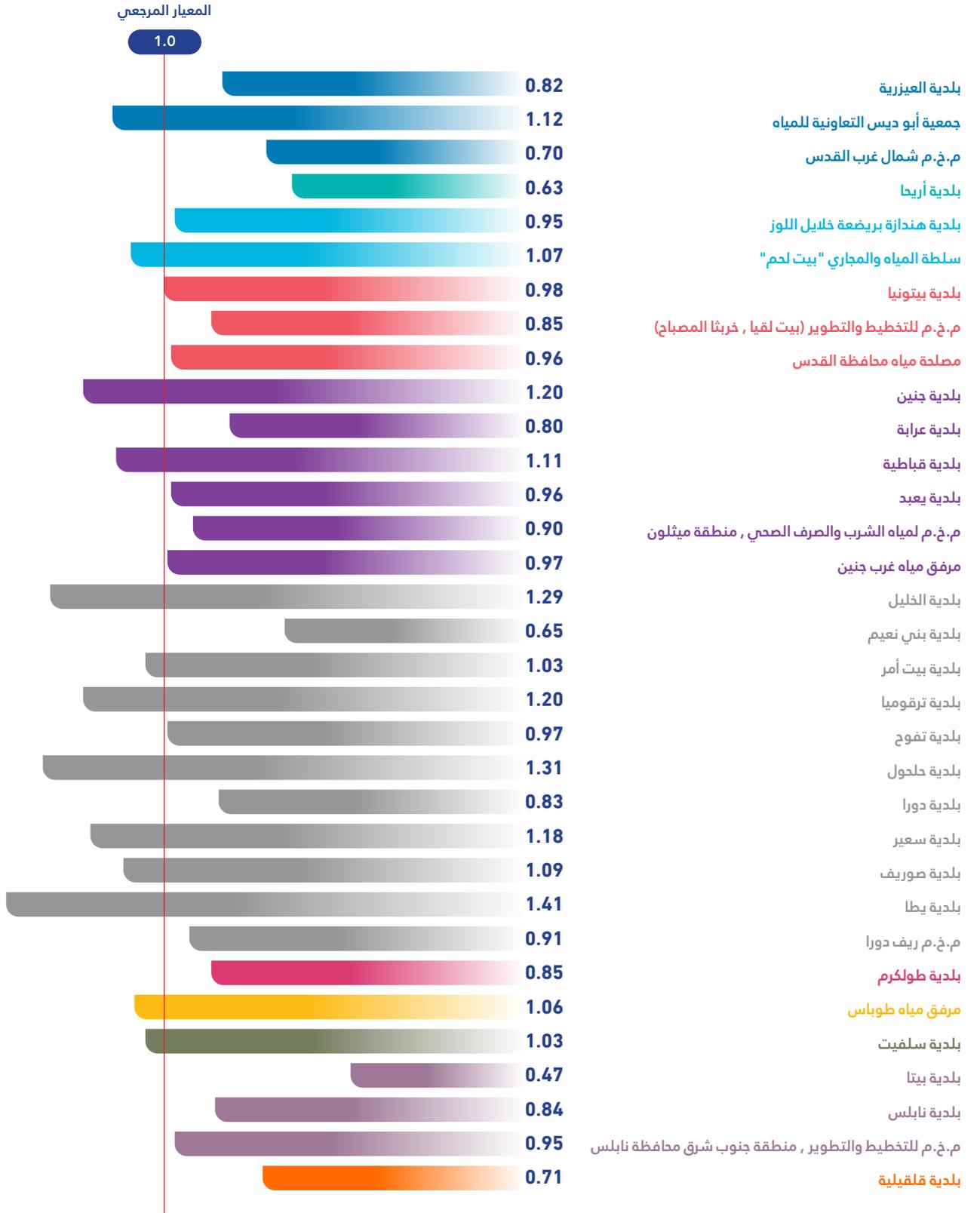


يمثل هذا المؤشر أداة معيارية لمقدم الخدمة لمعرفة إلى أي مدى تستطيع الإيرادات التشغيلية المفوترة على تغطية تكاليف التشغيل لتقديم خدمة المياه، كما يبين مدى توفر هامش مالي إضافي يمكن استخدامه لتغطية تكاليف التطوير والمصاريف الرأسمالية. وفي الوقت نفسه يساعده هذا المؤشر في مقارنة مدى إنجازاته وإخفاقاته عاماً بعد عام.

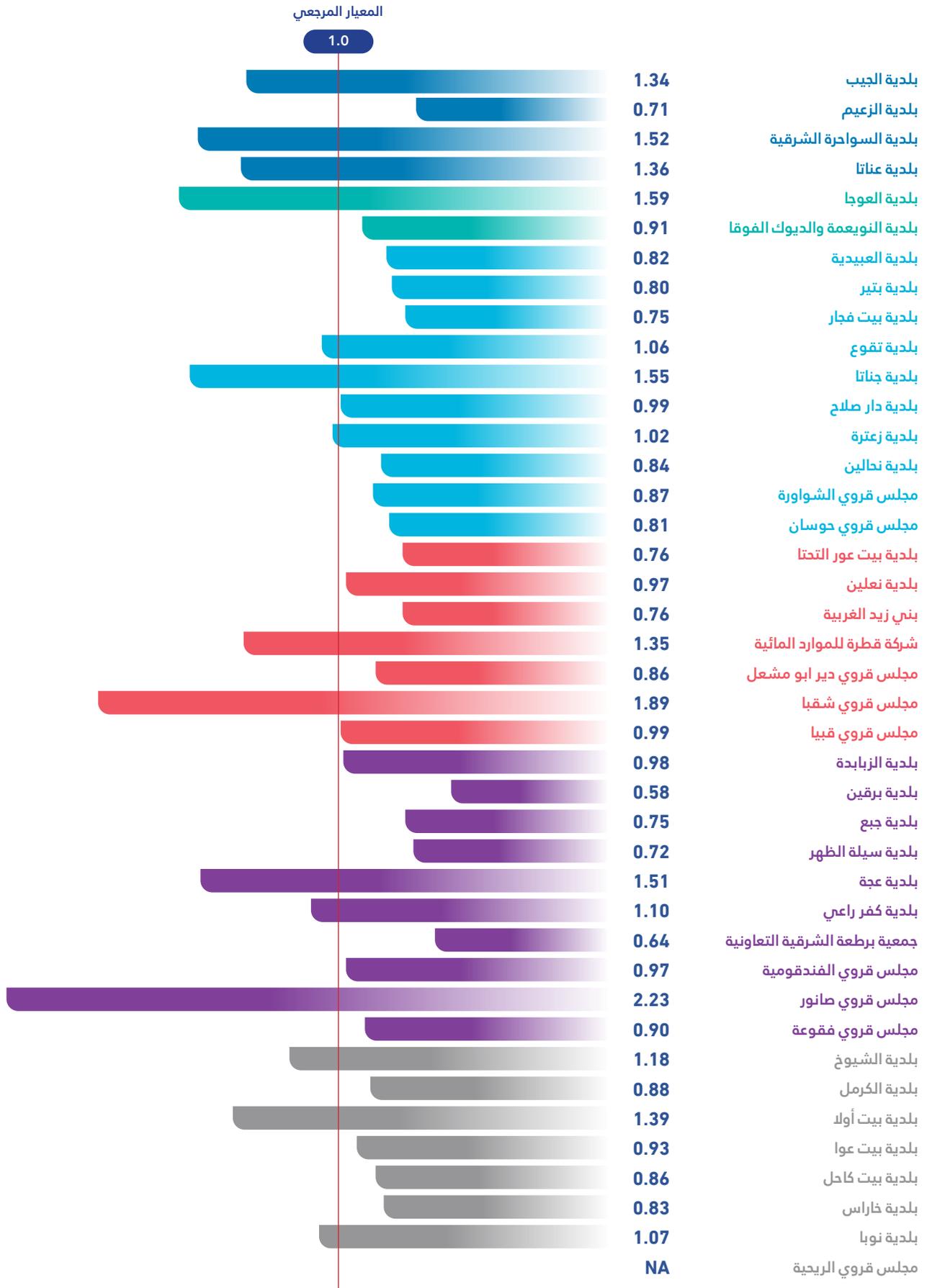
يقيس هذا المؤشر بالدرجة الأولى كفاءة التعرفة المطبقة لدى مقدمي الخدمة، بحيث إذا كانت النسبة أكبر من 1، فهذا يعني أن مجموع التكاليف التشغيلية والإدارية أعلى من الإيرادات التشغيلية، وبالتالي هناك عجز مالي في دورة التشغيل، مما يستدعي مقدم الخدمة ضرورة مراجعة التعرفة بشكل فوري لضمان استدامة تقديم الخدمة ووقف الخسائر التشغيلية. 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.

ومع صدور نظام التعرفة الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021، بدأ المجلس باستهداف مقدمي الخدمات الذين لديهم نسبة عمل أكبر من 1 من أجل مراجعة التعرفة الخاصة بهم. وقد بلغ عدد التعريفات المراجعة لنهاية العام 2024 من قبل المجلس حوالي 50 تعرفرة تغطي أكثر من 60% من المواطنين، مع العلم أن هناك بعض مقدمي الخدمة لم يتعاونوا مع المجلس من أجل مراجعة التعرفة مع أنهم يحققوا خسارة تشغيلية سنوية.

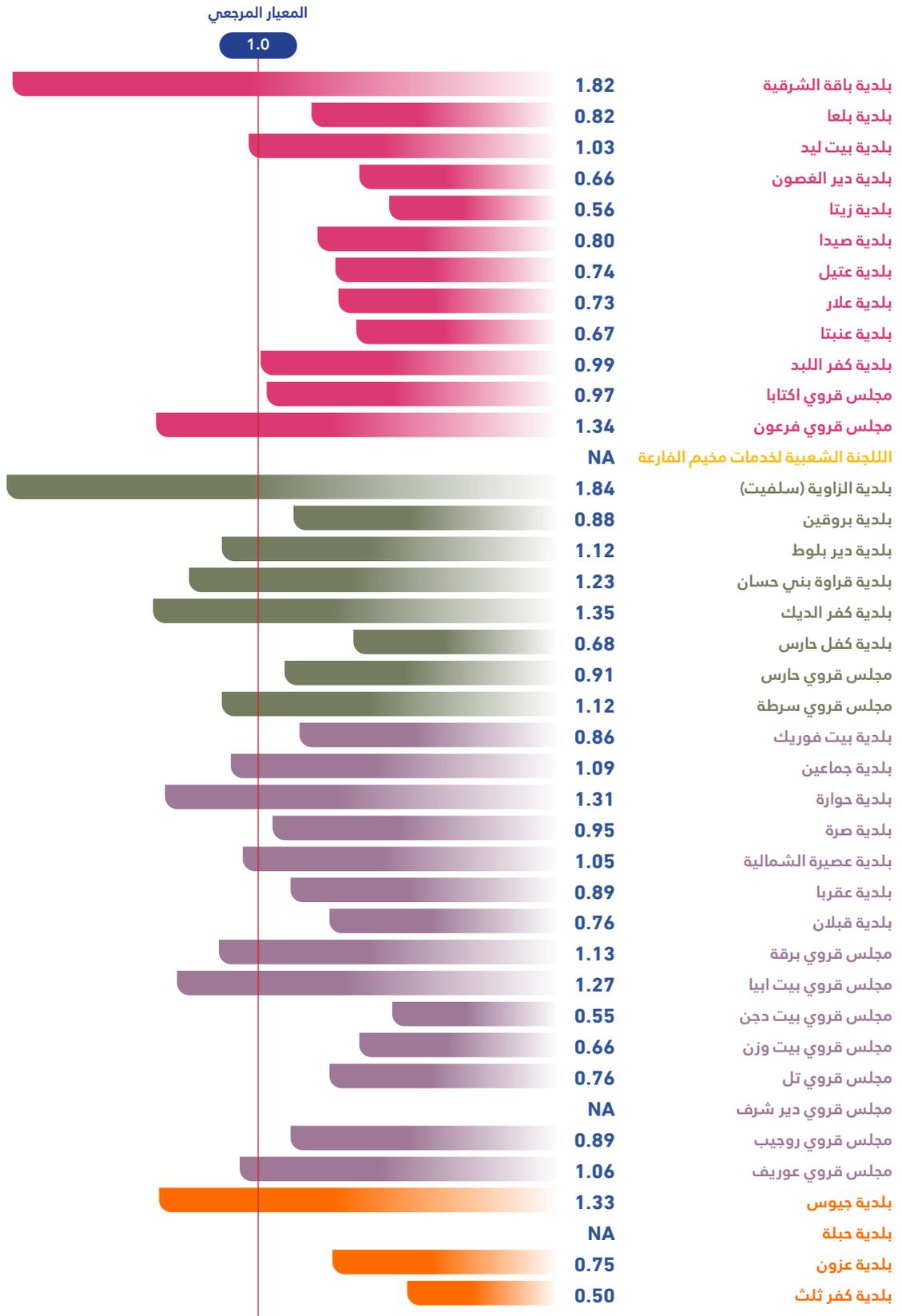
نسبة الكفاءة - العمل لخدمة المياه | مقدم خدمات كبير



## نسبة الكفاءة - العمل لخدمة المياه | مقدم خدمات متوسط



## نسبة الكفاءة - العمل لخدمة المياه | مقدم خدمات متوسط



ويلاحظ من الرسم أعلاه وجود عدد من مقدمي الخدمة لديهم نسبة العمل أكبر من 1 مما يعني وجود خسارة تشغيلية لديهم، حيث قام المجلس بمراجعة التعرف لديهم في العامين 2023 و2024 وتم المصادقة عليها، إلا أن جزء كبير منهم لم يطبق هذه التعرفة بسبب الأوضاع الاقتصادية للمواطنين.

## خدمة الصرف الصحي

### 1. نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي



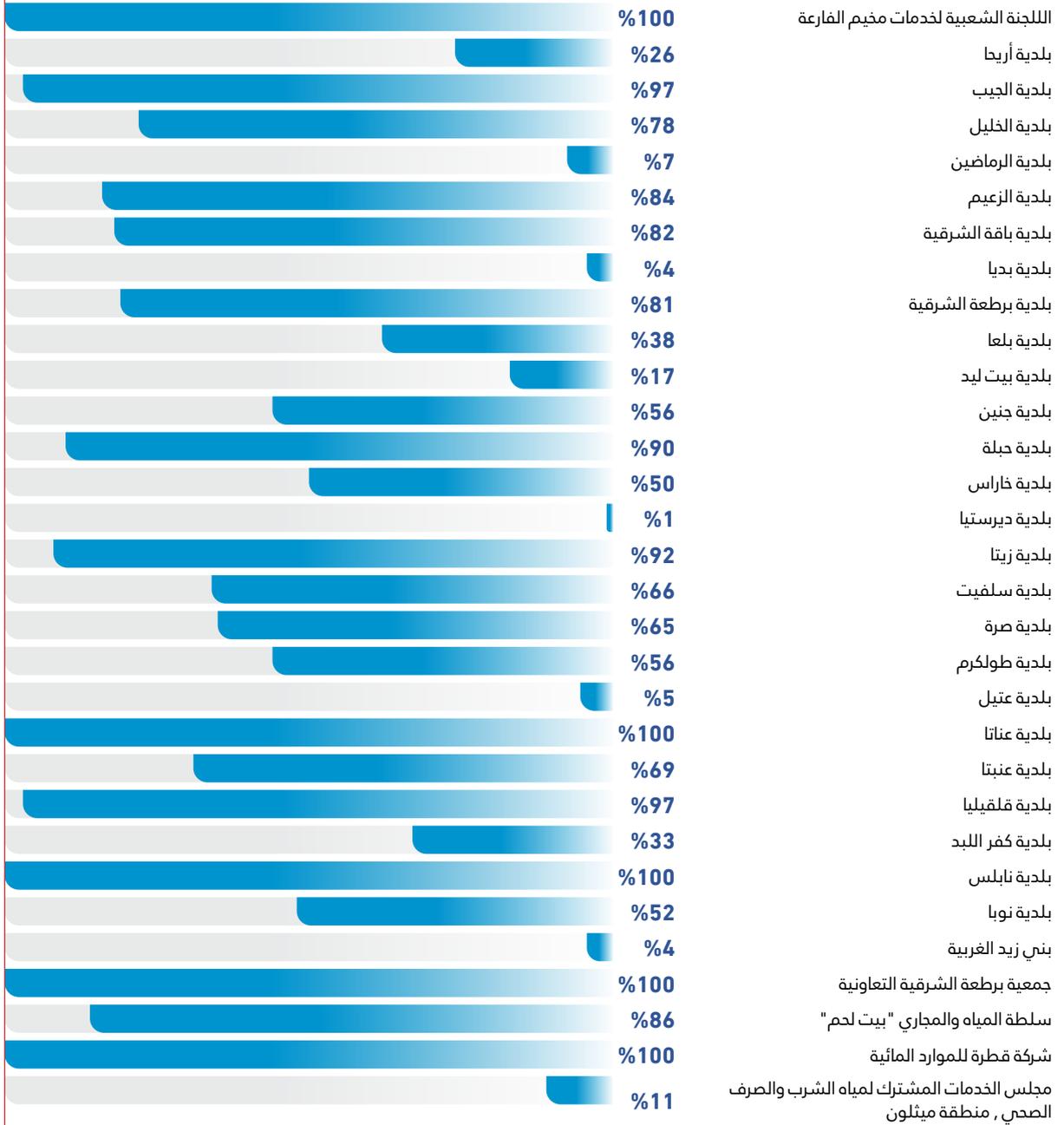
يعكس هذا المؤشر مدى تغطية مقدم الخدمة لخدمة الصرف الصحي في منطقة امتياز مقدم الخدمة، إذ أنه يقارن بين عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي (سواء جمع ومعالجة أو جمع فقط) مع عدد السكان الكلي في منطقة امتياز مقدم الخدمة، وتجدر الإشارة هنا أن خدمة الصرف الصحي يقصد بها جمع المياه العادمة من خلال الشبكات وليس تنكات النصح.



## نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي

المعيار المرجعي

%100

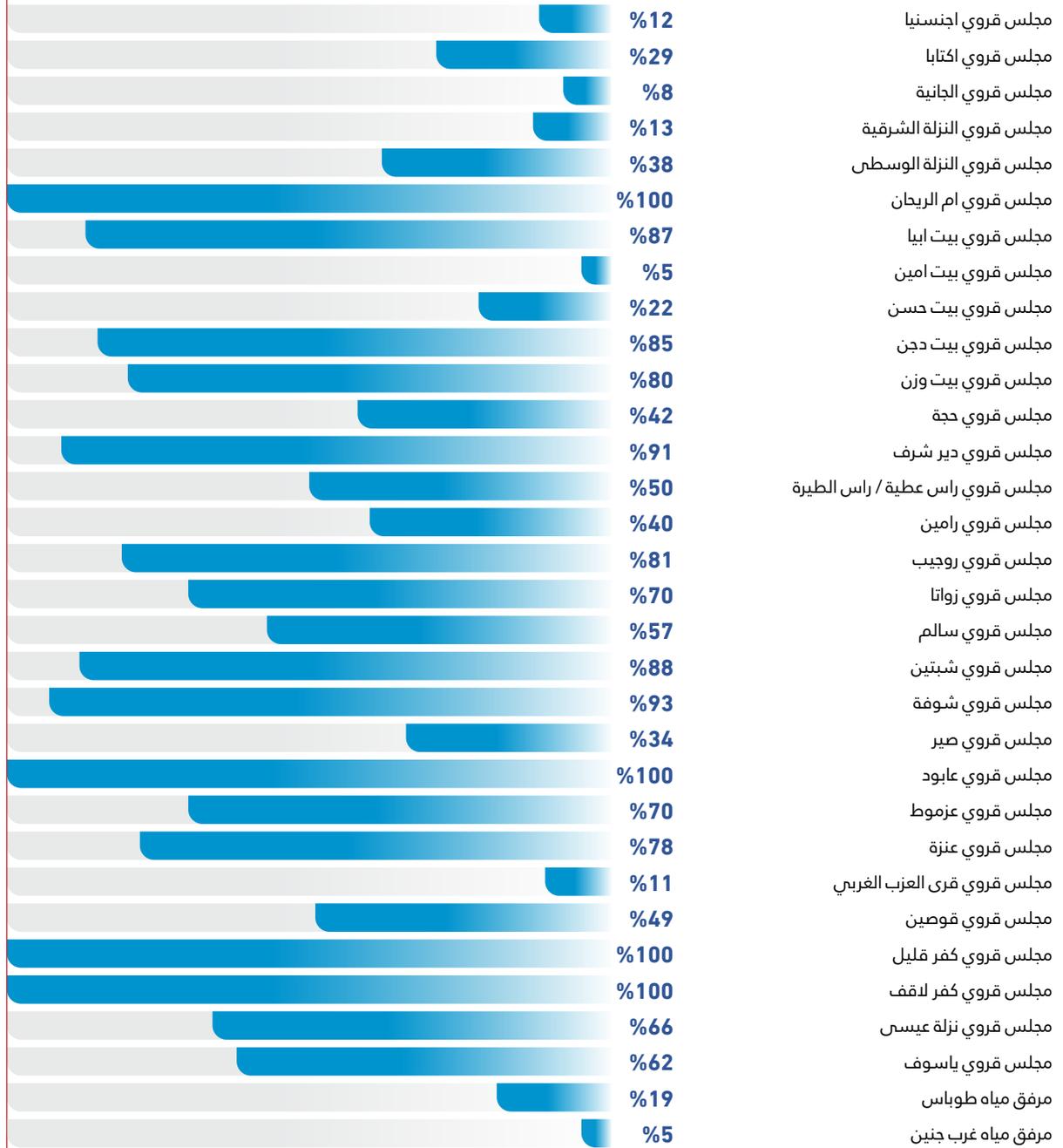


من خلال الشكل أعلاه، يتضح أن تقديم خدمة الصرف الصحي لا تزال ضعيفة في الضفة الغربية، حيث يقتصر تقديم هذه الخدمة على 63 مقدم خدمة فقط من أصل 284 مقدم خدمة يقومون بتقديم خدمة المياه وذلك بنسب تغطية متفاوتة.

## نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي

المعيار المرجعي

%100



## 2. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية) - خدمة الصرف الصحي

## المعيار المرجعي

95%

## معادلة الاحتساب

رسوم الصرف الصحي  
المحصلة خلال العام ÷  
إجمالي قيمة رسوم  
الصرف الصحي السنوية  
(شيكل) × 100%

## تعريف المؤشر

يقيس مقدرة مقدم  
الخدمة على تحصيل قيمة  
رسوم الصرف الصحي  
المفوترة وديونه (من  
السنة الحالية والسنوات  
السابقة) خلال فترة  
التقييم.

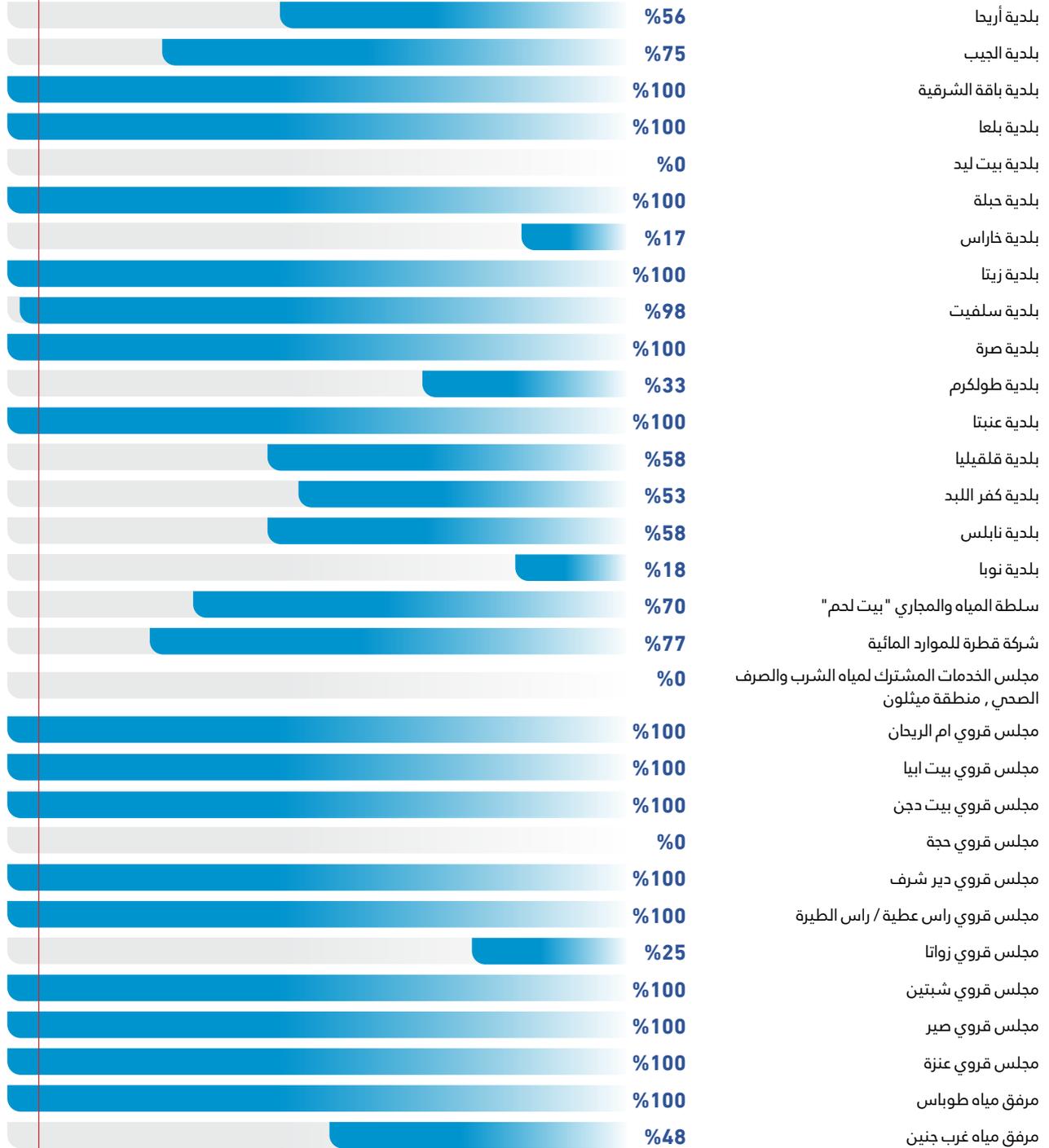
يجب قراءة هذا المؤشر مع مؤشر كفاءة التحصيل لخدمة المياه، وذلك لأن غالبية مقدمي الخدمات لا يصدرن فواتير منفصلة للصرف الصحي، بل تُدرج رسوم الصرف الصحي مع أثمان المياه في نفس الفاتورة. وبالتالي فإن عملية التحصيل لدى مقدمي الخدمة مرتبطة بالرصيد الإجمالي للفاتورة، والذي قد يتضمن أيضاً بنوداً أخرى غير مرتبطة بالمياه والصرف الصحي.

إن نظام التعرفة الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021 يلزم مقدمي الخدمة بتطبيق تعرفة صرف صحي منفصلة عن تعرفة المياه وبما يحقق استرداداً لتكاليف الصرف الصحي التي يتكبدها مقدم الخدمة. كما يؤكد النظام على ضرورة وجود مراكز تكلفة خاصة منفصلة لكل من خدمة المياه والصرف الصحي كلاً على حد من أجل توخي الدقة في احتساب التكاليف الخاصة بكل منهما وبالتالي احتساب التعرفة الصحيحة.

## كفاءة التحصيل "خدمة الصرف الصحي"

المعيار المرجعي

%95





## ثالثاً: مؤشرات جودة المياه

يعطي مجلس تنظيم قطاع المياه أولوية قصوى لمتابعة جودة المياه لدى مقدمي الخدمات، ويواصل دوره القانوني في الرقابة على مؤشرات جودة المياه السنوية. وفي هذا الإطار، التزم مقدمو الخدمات بالفحص الدوري للمياه والتعاون مع المجلس من خلال تزويده بالبيانات المتعلقة بمؤشرات الجودة لعام 2024، والعمل على تنفيذ توصياته لتحسين الأداء وتقديم خدمات أفضل للمواطنين، رغم الظروف الصعبة التي تواجههم. وتشمل هذه التحديات تعقيدات الطرق داخل المحافظات، والتخريب الواسع للبنية التحتية لأنظمة توزيع المياه الناتج عن ممارسات الاحتلال، إضافةً إلى الانقطاعات المتكررة للمياه وما يترتب عليها من عراقيل أمام الفرق الفنية في التعامل مع هذه الأوضاع المعقدة، كما هو الحال في مخيمات مدينتي طولكرم وجنين على سبيل المثال لا الحصر، الأمر الذي شكّل عبئاً إضافياً على مقدمي الخدمات في سبيل ضمان توفير مياه نظيفة وأمنة.

وعلى الرغم من ذلك، تشير البيانات الواردة من تسعة مقدمي خدمات في المحافظات الرئيسية، والذين يقومون بفحص مياه الشرب في مختبراتهم أو لدى جهة خارجية معتمدة، إلى نتائج تُعد ممتازة مقارنة مع بيانات عام 2023 وبالنظر إلى الظروف التي يمر بها هذه الفئة، وذلك كما هو موضح في المؤشرات الواردة ضمن هذا التقرير.

بالاعتماد على بيانات جودة المياه المدخلة إلى قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه، والتي تغطي جميع مقدمي خدمات المياه، كانت أبرز المخرجات على النحو التالي:



فقط من مقدمي الخدمات لديهم أجهزة أو أدوات لفحص الكلورين الحر المتبقي في المياه



فقط من مقدمي الخدمات يوجد لديهم فني مسؤول عن متابعة تطهير المياه



من مقدمي الخدمات لديهم نظام رقابي على جودة المياه

علاوة على ذلك، استمر المجلس في أداء دوره كمصدر أساسي لبيانات مقدمي الخدمات الذين لا يمتلكون نظاماً رقابياً متكاملًا لفحص مياه الشرب، وذلك من خلال الاعتماد على بيانات جودة المياه السنوية الصادرة عن وزارة الصحة الفلسطينية.

وبحسب بيانات عام 2024، ورغم التحديات المتعلقة بإغلاق الطرق في المحافظات وصعوبة الوصول إلى بعض المناطق، تمكنت وزارة الصحة من جمع أكثر من 7,400 عينة، تمثل ما يقارب 550 تجمعاً سكانياً في الضفة الغربية، وذلك لأغراض الفحص الميكروبيولوجي وفحص الكلورين الحر المتبقي. ويُعد هذا العدد من العينات أفضل من نظيره في عام 2023، كما يُعتبر جيداً بناءً على ما تم جمعه من عينات في سنوات سابقة، حيث كان معدل العينات التي يجمعها مفتشو الصحة يتجاوز 2,000 عينة كل ثلاثة أشهر.

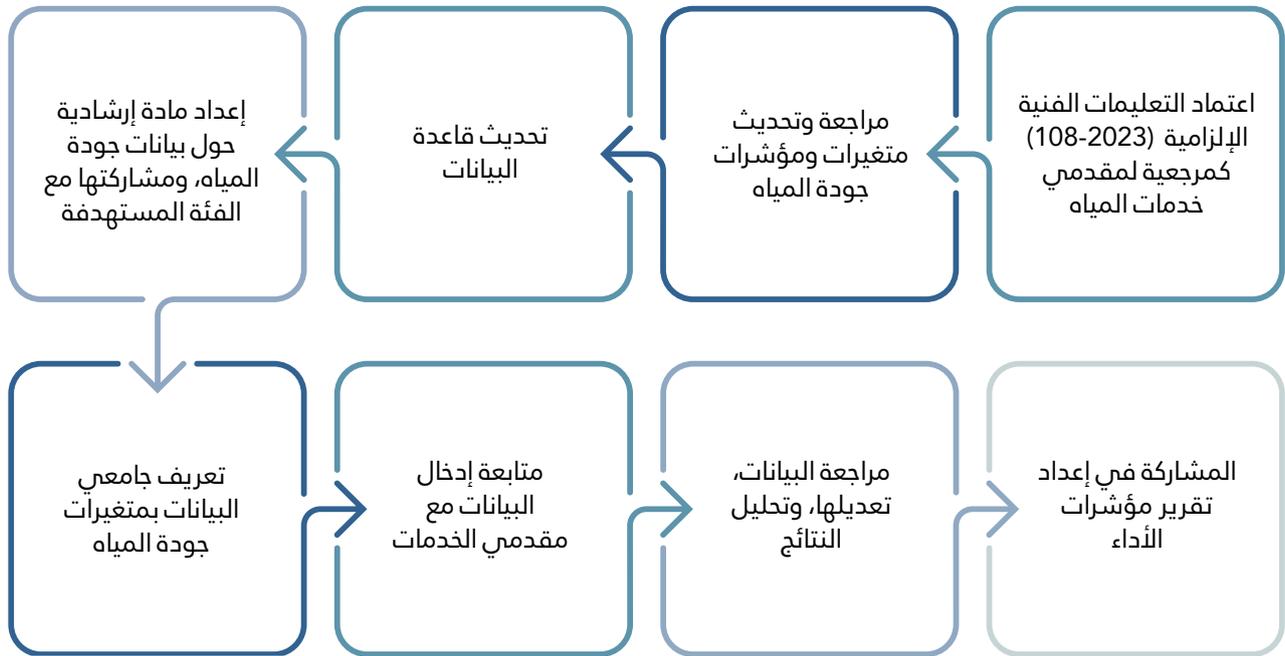
يستعرض المجلس في هذا التقرير مؤشرات جودة المياه استناداً إلى البيانات الرسمية الواردة من كبار مقدمي الخدمات، وتشمل المؤشرات الموضحة في الجدول أدناه.

## جدول 1: المؤشرات الرقابية لجودة المياه (التعريف، معادلة الاحتساب، والمعيار المرجعي).

المعيار المرجعي <sup>1</sup>	معادلة الاحتساب	تعريف المؤشر
(0.2 – 0.8) ملغم / لتر	(عدد عينات المياه المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي بما يتطابق مع المعايير ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية.
3 (CFU\100ml)	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الكلية على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه
0 (CFU\100ml)	(عدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الغائطية على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه
50 ملغم/لتر	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص النترات.
≤ 100%	(عدد الفحوصات البكتيرية التي اجريت على المياه المكورة خلال فترة التقييم ÷ عدد الفحوصات البكتيرية على المياه المكورة التي تتطلبها المعايير أو التشريعات المعمول بها خلال فترة التقييم) × 100%	نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها.

1 وفقاً لمتطلبات منظمة الصحة العالمية، يجب أن يتحقق المعيار المرجعي فيما لا يقل عن 95% من العينات المفحوصة.

## آلية مراجعة بيانات جودة المياه



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

تعكس هذه المخرجات بشكل رئيسي مؤشرات جودة المياه لكل مقدم خدمة على حدة، وفق بيانات العام 2024، مع مقارنتها بنتائج عام 2023.

### بلدية نابلس

2024	2023	
%100	%100	الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
%68	%69	البكتيريا القولونية الكلية - المصدر
%73	%73	البكتيريا القولونية الغائطية - المصدر
%98	%100	البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
%98	%100	البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
%100	%90	النترات - المصدر

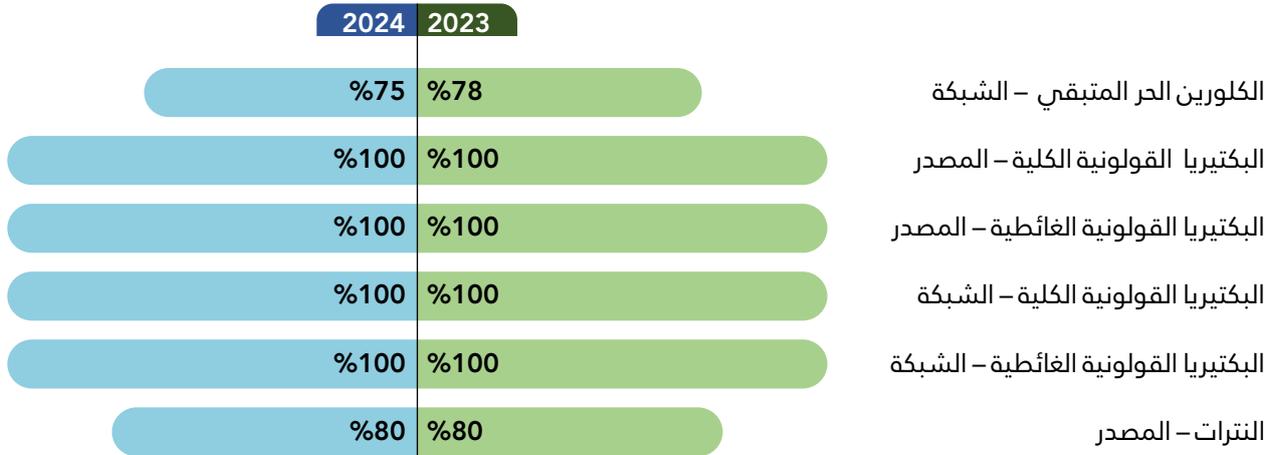
- **نظام التوزيع:** حافظت بلدية نابلس عام 2024 على مستويات عالية من جودة المياه على الشبكة، مع ثبات ممتاز لمؤشر الكلورين الحر المتبقي في المياه.
- **مصادر المياه:** لوحظ تحسّن في مؤشر النترات، بينما تبقى المؤشرات الميكروبيولوجية قبل الكلورة منخفضة نسبياً نتيجة اختلاف طبيعة المصادر وتغير خصائصها مع المواسم، مع اعتماد بلدية نابلس على 17 مصدرًا.

## بلدية قلقيلية



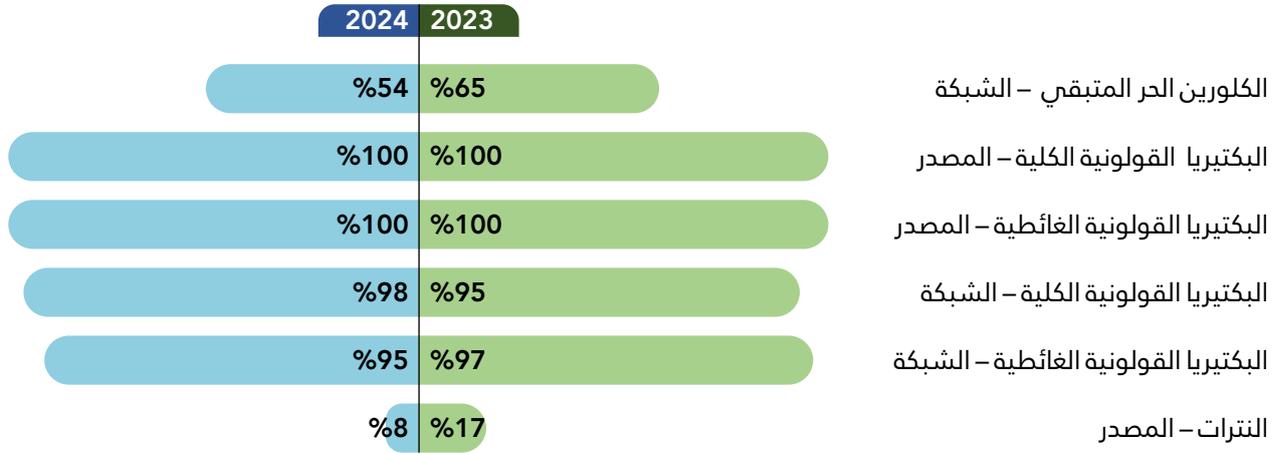
• سجلت بلدية قلقيلية أداء ممتاز في جودة المياه (2023-2024)، مع التأكيد على ضرورة فحص النترات على المصادر

## بلدية جنين



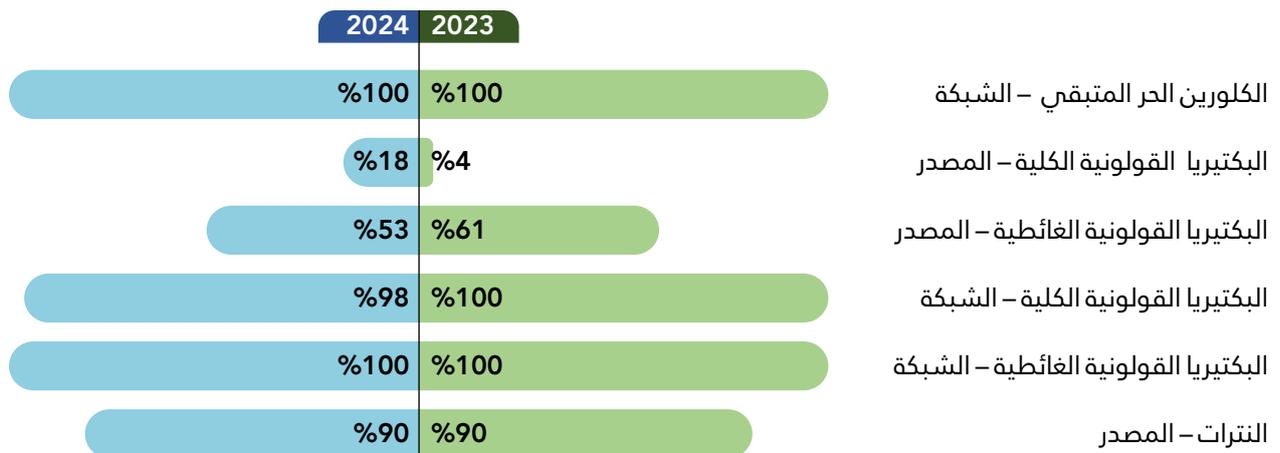
- **أداء ميكروبيولوجي ممتاز:** حافظت بلدية جنين على مستويات ممتازة لجميع المؤشرات الميكروبيولوجية رغم التحديات الناتجة عن الاقتحامات الإسرائيلية وقيود الحركة، والتي أثرت على حجم الفحوصات الكلية بشكل عام.
- **الكلورين الحر المتبقي:** لوحظ انخفاض طفيف لمؤشر الكلورين الحر إلى 75% مع ضرورة متابعة رفع التركيز على الشبكة، مع الإشارة إلى الدور الفعال للبلدية في المراقبة الدورية وضمان خلو المياه من التلوث الميكروبي.
- **مؤشر النترات:** استقر المؤشر عند 80% خلال 2023 و2024، مع التركيز على ضرورة تعزيز حجم فحوصات النترات على مصادر المياه.

## بلدية طولكرم



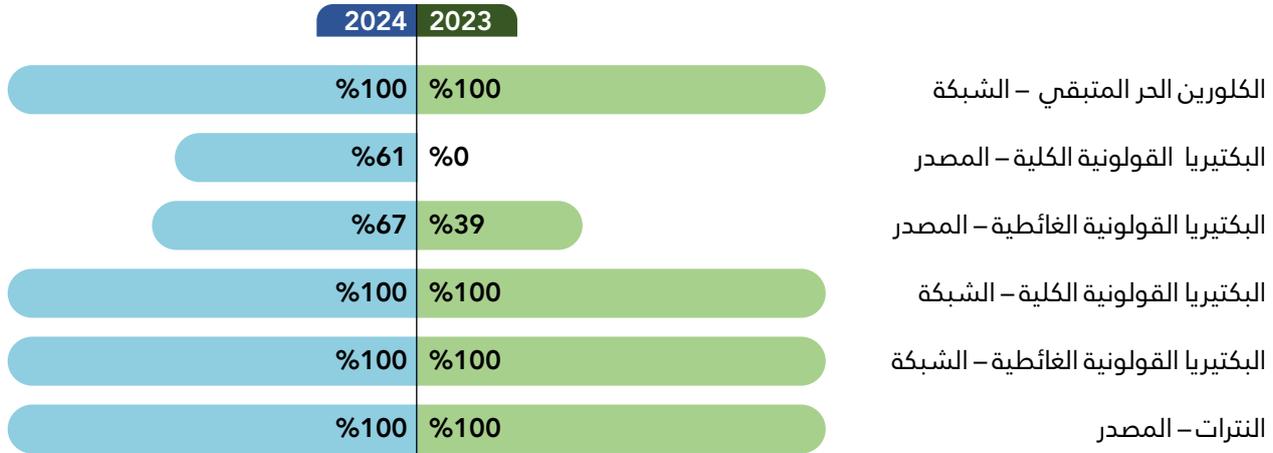
- **أداء ميكروبيولوجي ممتاز:** بقي الأداء الميكروبيولوجي على مصادر وشبكة المياه ممتازاً لدى بلدية طولكرم، ما يعكس فعالية تطهير المياه والرقابة على الشبكة
- **الكلورين الحر المتبقي:** يبقى تركيز الكلورين الحر المتبقي على الشبكة منخفضاً مقارنة بالمؤشرات الأخرى، نتيجة قصر الشبكة وشكاوى المواطنين عند رفعه فوق 0.2 ملغم/لتر، ومع ذلك تؤكد التجارب والفحوصات الميكروبيولوجية الدورية إمكانية الحفاظ على هذا التركيز دون أي تلوث، بما يضمن سلامة المياه لدى البلدية
- **مؤشر النترات:** شهد مؤشر النترات تراجعاً، كما أن ارتفاع مستويات النترات في مصادر المياه تشكل تحدياً مستمراً لدى بلدية طولكرم
- **حجم الفحوصات المنفذة:** أثرت الاقتحامات الإسرائيلية المستمرة على انخفاض حجم الفحوصات المنفذة من قبل البلدية بشكل عام

## بلدية سلفيت



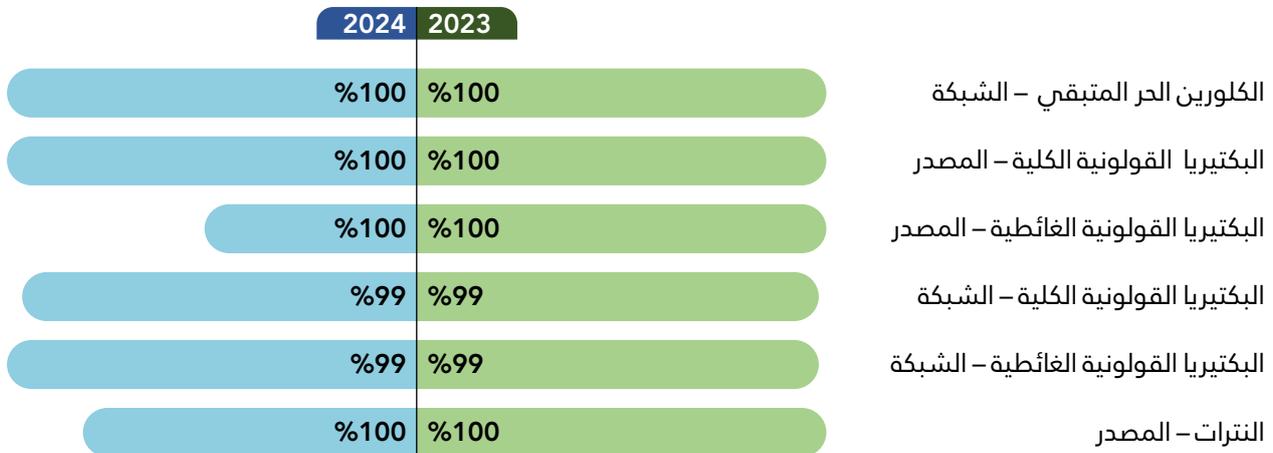
- **الأداء العام:** تمكنت بلدية سلفيت عام 2024 من الحفاظ على مستويات عالية من جودة المياه على الشبكة، مع استقرار مؤشر النترات على مصادر المياه عند 90%، مما يبرز أهمية الفحوصات الدورية في ضمان جودة المياه.
- **المؤشرات الميكروبيولوجية على المصادر:** تبقى المؤشرات الميكروبيولوجية قبل الكلورة منخفضة نسبياً نتيجة اختلاف طبيعة المصادر وتغير خصائصها مع المواسم.

## بلدية أريحا



- **الأداء العام:** تمكنت بلدية أريحا من المحافظة على مؤشرات أداء ممتازة على شبكة المياه خلال عامي 2023 و2024، حيث سجل ثبات واضح في مؤشر الكلورين الحر المتبقي في المياه، وكذلك في مؤشر النترات على مصادر المياه.
- **المؤشرات الميكروبيولوجية على المصادر:** تبقى المؤشرات الميكروبيولوجية قبل الكلورة منخفضة نسبياً نتيجة اختلاف طبيعة المصادر وتغير خصائصها مع المواسم مع تحسن ملحوظ في العام 2024 مقارنة بالعام 2023

## مصلحة مياه محافظة القدس



- حافظت مصلحة مياه محافظة القدس عام 2024 على مستويات عالية وثابتة من جودة المياه على المصادر والشبكات، مماثلة لتلك التي تم تحقيقها في عام 2023.

### سلطة المياه والمجاري (بيت لحم - بيت جالا - بيت ساحور)



- **الكلورين الحر المتبقي:** انخفض مؤشر الكلورين الحر المتبقي من 89% عام 2023 إلى 82% عام 2024، وذلك يبرز أهمية تشغيل وحدات تطهير للمياه لضمان جودتها ووصولها بتركيز كلورين مناسب من الشبكة إلى خزانات المستهلكين.
- **المؤشرات الميكروبيولوجية على المصادر:** إن التغيير في المؤشرات الميكروبيولوجية قبل الكلورة على مصدر المياه قد يعود إلى اختلاف طبيعة وخصائص المصدر باختلاف المواسم.

### بلدية الخليل



- استطاعت بلدية الخليل الحفاظ على أداء ممتاز لجودة المياه على الشبكة خلال عامي 2023 و2024، رغم تأثير انقطاعات المياه الطويلة التي قللت من حجم الفحوصات الميكروبيولوجية المنفذة.

بشكل عام، حقق مقدمو الخدمات المشار إليهم في التقرير امتثالاً ممتازاً للتعليمات الفلسطينية من الناحية الميكروبيولوجية على شبكات المياه، وذلك من خلال نسب نجاح لا تقل عن 95% من العينات المفحوصة لمؤشري البكتيريا القولونية الكلية والغائطية، وبما يتماشى مع متطلبات منظمة الصحة العالمية. في المقابل، تمكن 67% فقط من مقدمي الخدمات من تحقيق تصنيف ممتاز بنسبة لا تقل عن 95% فيما يتعلق بمؤشر الكلورين الحر المتبقي في مياه الشبكة.

تُظهر النتائج جهداً ملموساً من قبل مقدمي الخدمات في متابعة جودة المياه، رغم التحديات والظروف الأمنية الصعبة. وقد تجاوزت نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية المنفذة بالمقارنة مع المطلوبة على شبكات المياه 100% لدى جميع الفئات المستهدفة، باستثناء بلدية الخليل، حيث اضطرت البلدية إلى تقليص عدد الفحوصات على شبكة المياه بسبب الانقطاعات المتكررة وغياب المياه عن بعض خطوط الشبكة.

### توصيات عامة:

- تعزيز المراقبة المنتظمة على جودة المياه، ووضع خطط طوارئ فعّالة للاستجابة للمشكلات المتعلقة بتراكيز الكلورين الحر المتبقي والنترات.
- تأهيل فنيين لدى مقدمي الخدمات لمتابعة عملية كلورة المياه بفعالية.
- يتحمل مقدمي الخدمات مسؤولية الرقابة على مياه الآبار الخاصة التي يتم ضخها في شبكات المياه.
- تطوير البنية التحتية لمختبرات فحص مياه الشرب لدى مقدمي الخدمات.
- اعتماد تعليمات فنية إلزامية للمواد الكيميائية المستخدمة في تطهير مياه الشرب (هيبوكلوريت الصوديوم).
- تعزيز التعاون بين مقدمي الخدمات ووزارة الصحة الفلسطينية في إطار متابعة جودة المياه، مع التركيز على دعم القدرات الفنية لمقدمي الخدمات، بما يضمن تحسين الأداء.
- تضافر جهود الجهات الحكومية والداعمة من خلال نهج إداري موحد لتعزيز قدرات مقدمي الخدمات على مراقبة جودة المياه، وزيادة حجم ونوعية الفحوصات لمواجهة تأثير الأداء في ظل الظروف السياسية الراهنة.



## رابعاً: مؤشرات رضا المشتركين

على الرغم من أن خدمات المياه والصرف الصحي متعلقة أساساً بالمشتركين "المستهلكين"، ومدى مستوى رضاهم عن جودة واستمرارية الخدمات، إلا أن معظم مقدمي الخدمات في الضفة الغربية وقطاع غزة لا يحتفظون بسجلات دقيقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها فيما يتعلق ببيانات شكاوى واستفسارات المشتركين، بما في ذلك تصنيفها، والإجراءات المتخذة في كل حالة، والمدة المستغرقة لمعالجتها أو الرد عليها.

من الواضح أن أغلب مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية ليس لديهم بيانات موثوقة ودقيقة تخص موضوع شكاوى المواطنين، مما يصعب احتساب هذا المؤشر في الوقت الحالي، على الرغم من جهود المجلس المستمرة لتشجيعهم على تفعيل أنظمة الشكاوى الموجودة لديهم وتمكينهم من إدارتها بشكل فعال.

إن غياب المساءلة من قبل الجهات المسؤولة ومنظمي القطاعات الخدمائية المرتبطة بالبلديات بشأن 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 وتفصيلها وكيفية التعامل معها.

منح البند رقم 13 في المادة 24 لقانون المياه رقم 14 لسنة 2014، مجلس تنظيم قطاع المياه الصفة الاعتبارية لمعالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين في حال عدم الرد من قبل مقدم الخدمة أو عدم التوصل إلى اتفاق بين الطرفين؛ 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



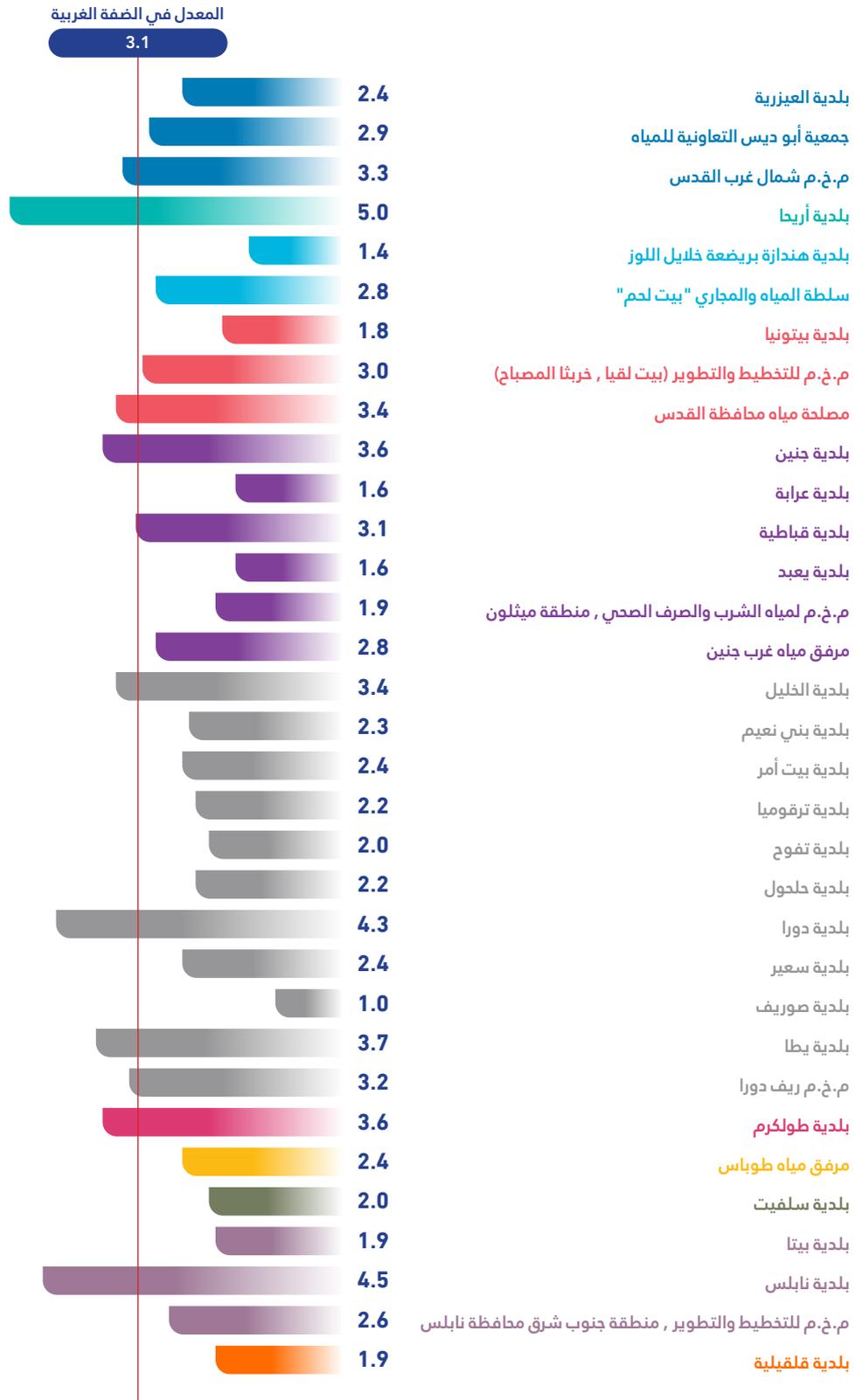
يستخدم هذا المؤشر عادة لقياس كفاءة إدارة الموارد البشرية وفعالية القيام بالمهام. يتم حساب قيمة هذا المؤشر عن طريق قسمة عدد الموظفين العاملين بدوام كامل على عدد اشتراكات الخدمة مضروباً بـ 1000. ولا ينطبق هذا المؤشر على مقدمي الخدمات الذين لديهم أقل من 1000 اشتراك.

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، إذ يجب النظر إلى مدى مساهمة 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.

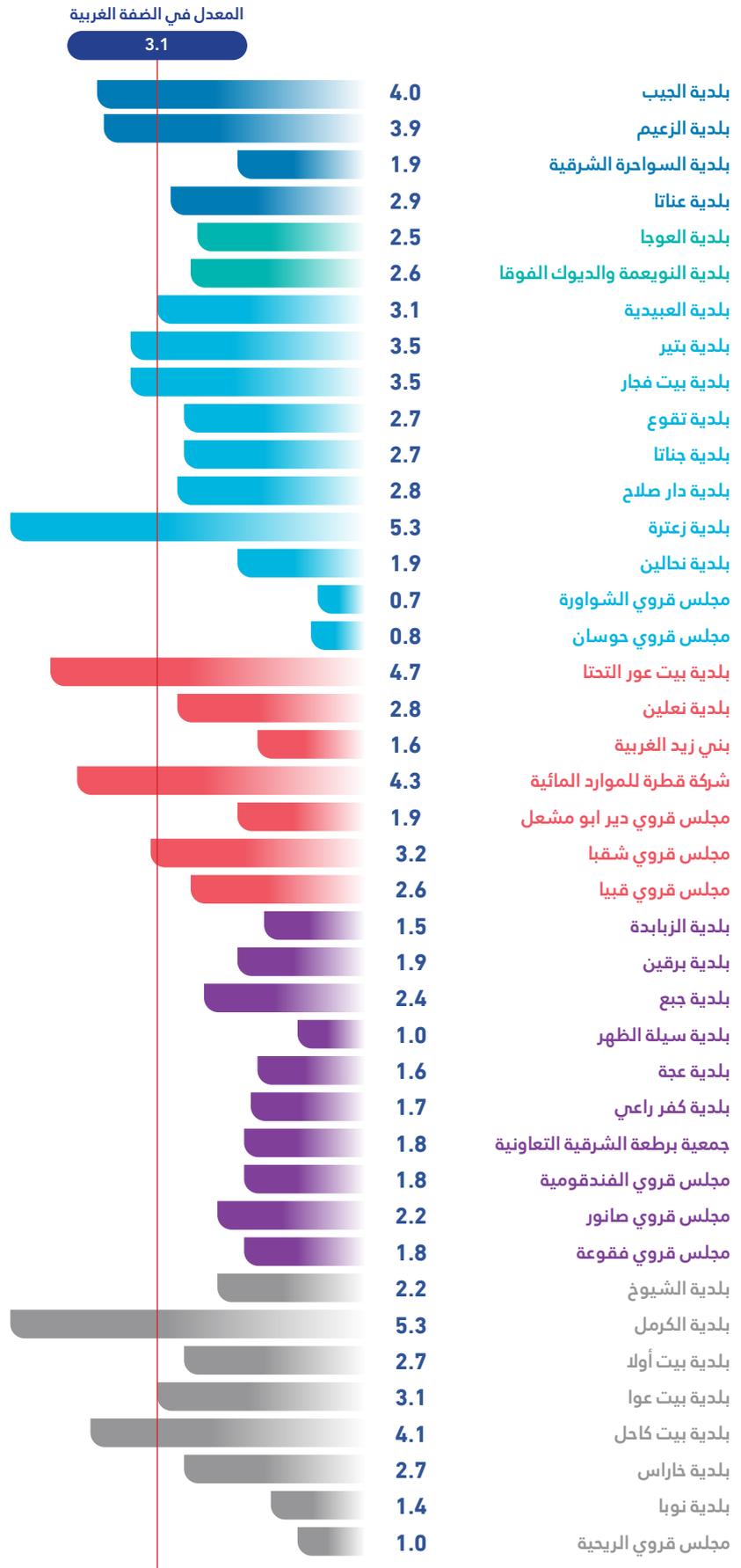
وفي هذا المؤشر، كـ بعض المؤشرات الأخرى، لا يمكن مقارنة مقدمي الخدمات بالمطلق، إذ تختلف الحاجة للعاملين بحسب اختلاف العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، فمثلاً يختلف عدد العاملين لدى مقدم خدمة يدير آبارها الخاصة ومحطات الضخ مع مقدم خدمة يقوم فقط بشراء المياه وتوزيعها كما تجدر الإشارة إلى أن بعض مقدمي الخدمات، وبسبب محدودية عدد الموظفين، يضطر الموظف الواحد للعمل في أكثر من دائرة، وبغياب وجود مراكز تكلفة واضحة يتم إدراج عدد وتكلفة الموظفين بشكل غير دقيق، مما يؤثر على دقة احتساب هذا المؤشر.

وتظهر النظرة العامة لبيانات مقدمي الخدمة بوضوح مدى ارتفاع عدد الموظفين لدى كثير من البلديات ومقدمي الخدمات في الضفة الغربية مثل أريحا (5)، نابلس (4.5)، دورا (4.3)، مما يعطي انطباعاً عن وجود مبالغة وزيادة غير طبيعية في أعداد الموظفين الأمر الذي يؤثر في مجمل أداء مقدمي الخدمات ويرفع التكاليف.

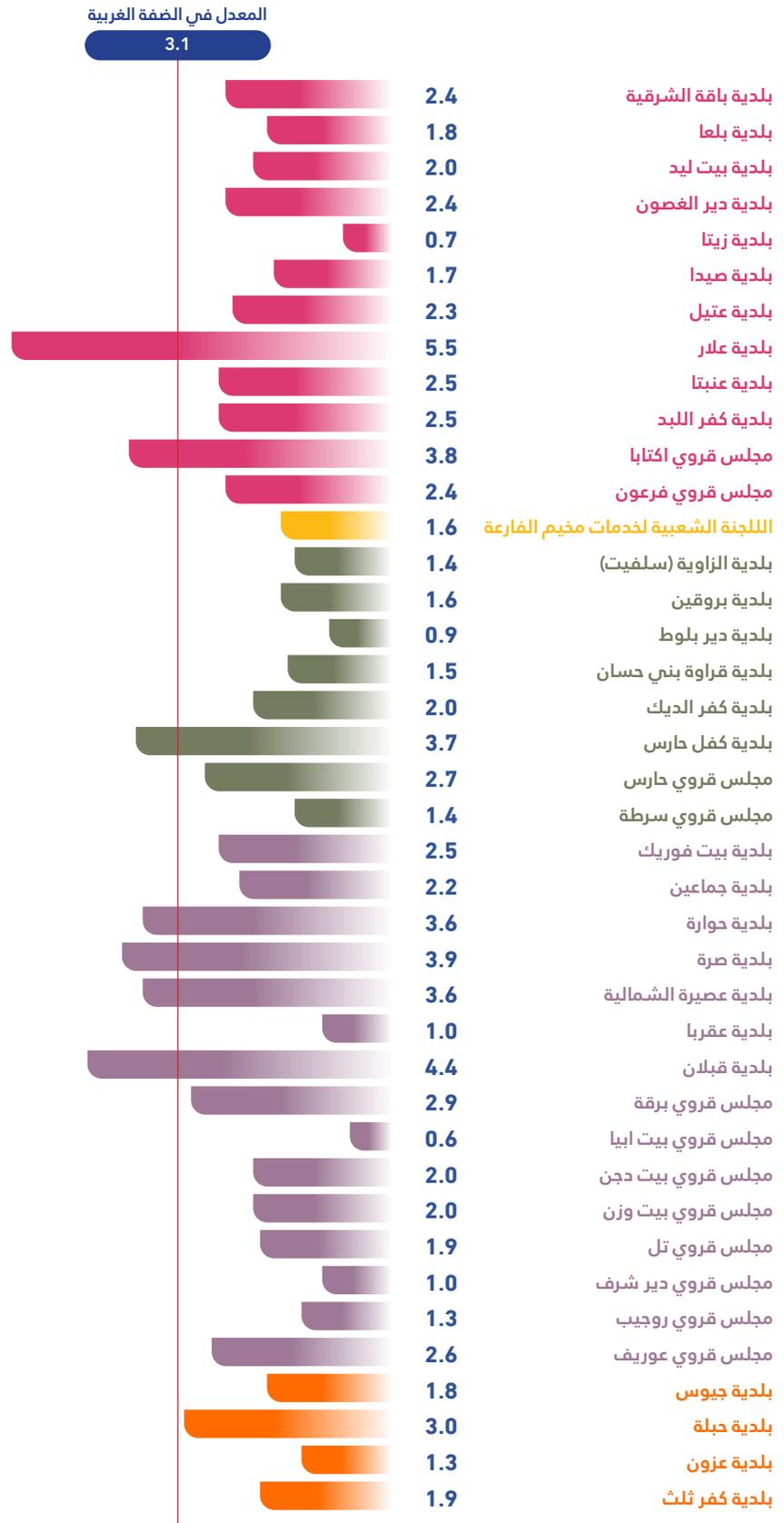
## معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" | مقدم خدمات كبير



## معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" | مقدم خدمات متوسط



## معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" | مقدم خدمات متوسط



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

## 2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه والصرف الصحي

(الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين)



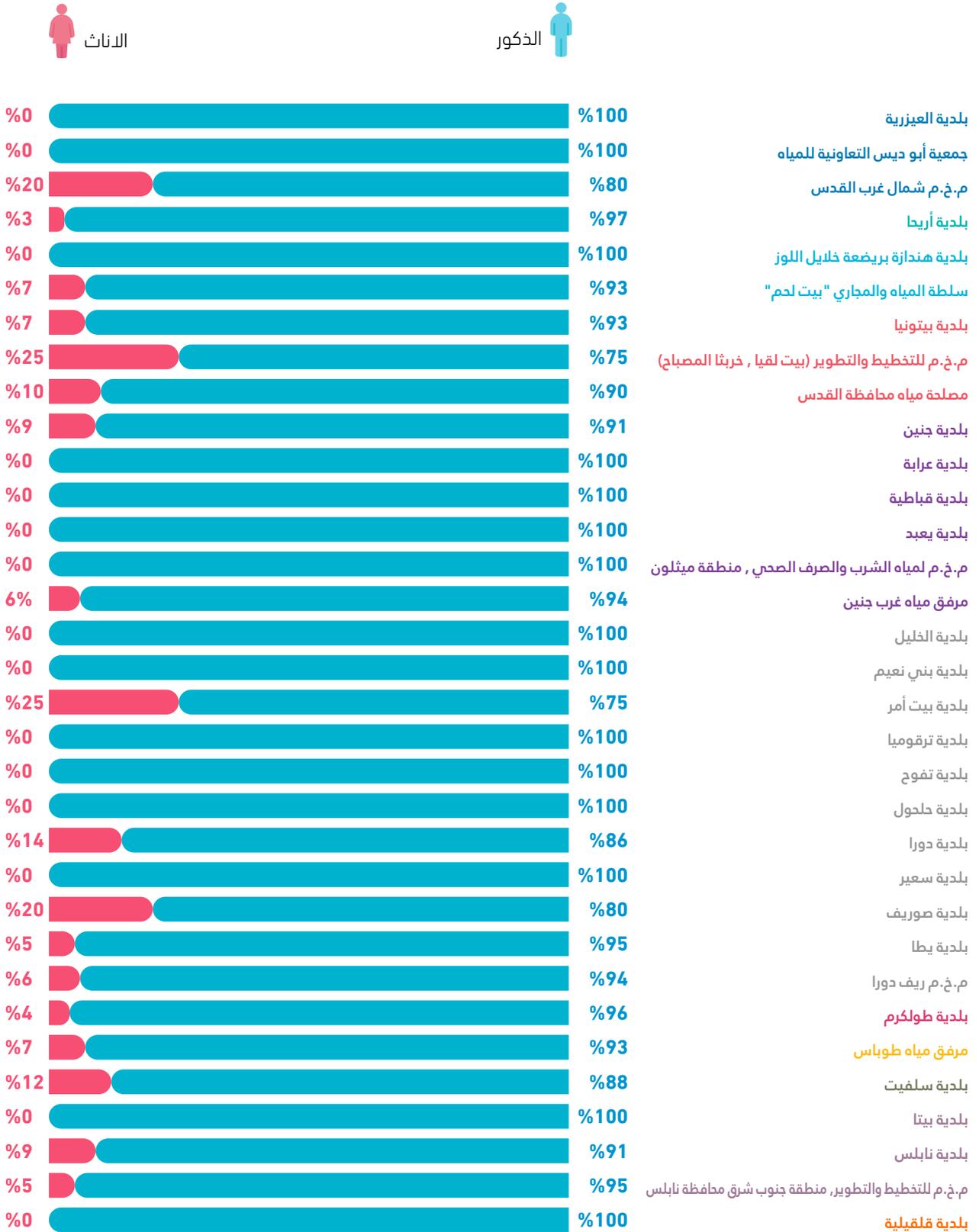
يقوم المجلس بمراقبة مراعاة النوع الاجتماعي في خدمات المياه والصرف الصحي لعام 2024 من خلال عدة مؤشرات، وبغض النظر عن الجهود التي تبذلها الجهات المعنية والممولة لتحسين مشاركة المرأة في خدمات المياه والصرف الصحي، إلا أن نتائج هذا المؤشر لا تزال متدنية جداً في الضفة الغربية.

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 مواقع الاستقبال والسكرتاريا أو الوظائف الإدارية في الدوائر المالية لكن لا يتم حسابها في تعداد العاملين لهذا المؤشر؛ لأن المؤشر ينظر إلى العاملين المفرغين بنسبة 100% على الخدمة بشكل مباشر.

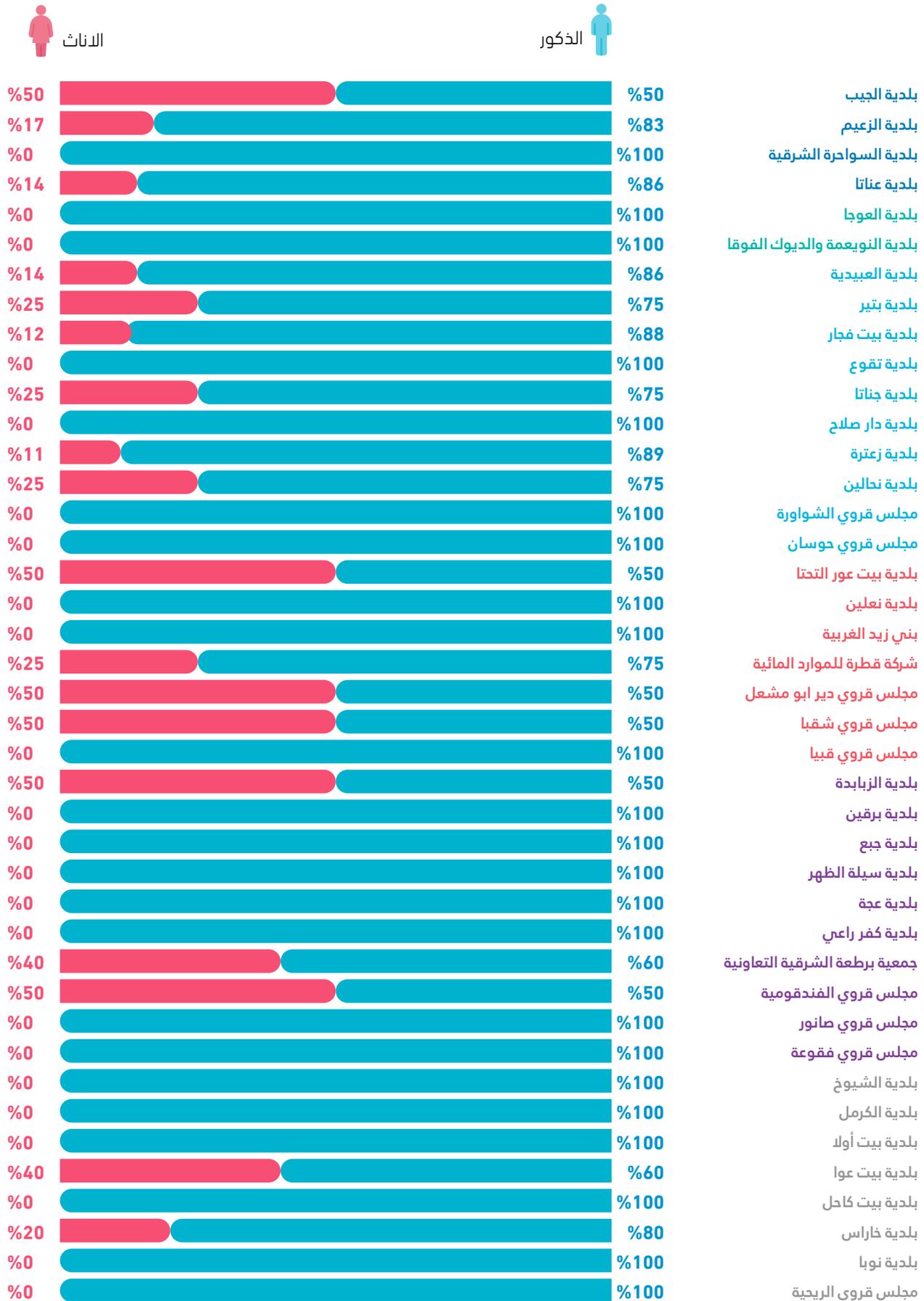
وعليه؛ لا يجب النظر إلى عدد العاملات في خدمات المياه والصرف الصحي، بل إلى طبيعة المهام التي يقمن بها. وفي الوقت الذي تدعو فيه العديد من الجهات المحلية والدولية إلى تمكين المرأة وتعزيز دورها في شتى المجالات، إلا أنه لا يوجد تطبيق لذلك على أرض الواقع في مجال تقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

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 برامج حوافز لتشجيع مقدمي الخدمات على تبني سياسات اشراك المرأة في القطاع، وزيادة درجة الوعي بذلك، وتحسين البيئة المادية ذات العلاقة في مرافق مقدمي الخدمات.

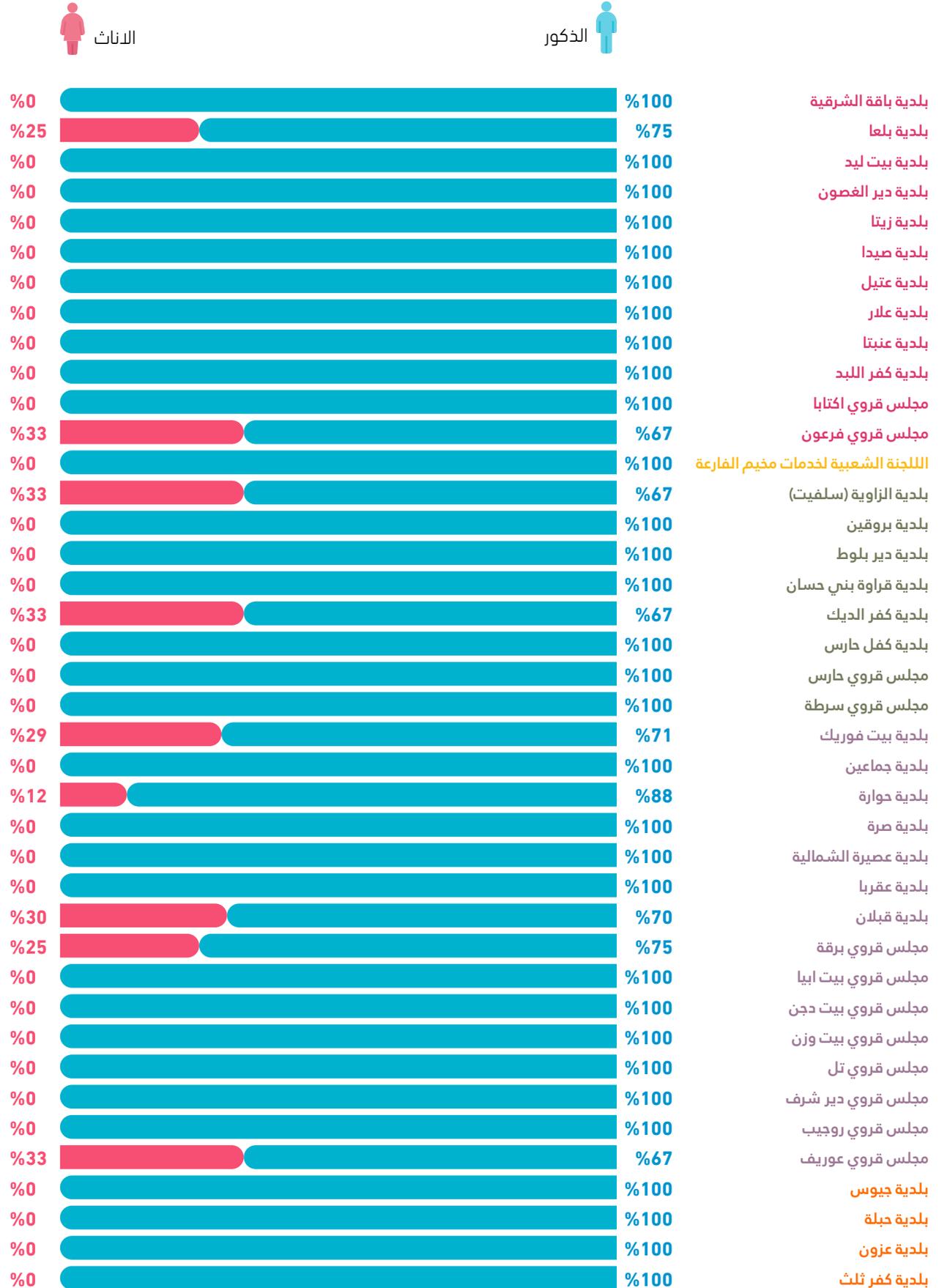
نسبة تمثيل النوع الاجتماعي | مقدم خدمات كبير



## نسبة تمثيل النوع الاجتماعي | مقدم خدمات متوسط



نسبة تمثيل النوع الاجتماعي | مقدم خدمات متوسط



## دور المجلس في قطاع غزة في المرحلة القادمة

في ضوء التغيرات الكبيرة في واقع تقديم خدمات المياه والصرف الصحي في قطاع غزة، يتجلى بشكل واضح الدور الحيوي للمجلس في الفترة المقبلة بشكل يضمن تقديم الخدمة بالجودة والكفاءة المطلوبتين وبما يحقق مصالح المستهلكين. وبناءً عليه، سيعمل المجلس على تنفيذ مجموعة من الإجراءات التي تسهم في تحسين مستوى تقديم الخدمة مجدداً على النحو التالي:

1. سيستمر المجلس في أداء دوره بوضع الخطط والسياسات المائية المتعلقة بقطاع غزة بالتعاون مع سلطة المياه الفلسطينية استناداً إلى نوعية البيانات وتوفرها لديه.
2. سيواصل المجلس جمع وتحليل مؤشرات الأداء لرصد وتحليل الواقع الجديد، وتحويل البيانات إلى تدخلات وتوصيات مستقبلية فعالة.
3. سيستخدم المجلس البيانات المتوفرة لديه في الترويج لخطط إعادة الإعمار وتطوير البنية التحتية جنباً إلى جنباً مع المؤسسات الوطنية والشريكة.
4. سيعمل المجلس جنباً إلى جنب مع مقدمي الخدمات لإعادة تشغيل وتطوير البنية التحتية بالشكل الذي يحقق أفضل النتائج في أقصر وقت ممكن.
5. وبناءً على ثقة المانحين في المجلس، سيعمل المجلس بالتعاون مع سلطة المياه الفلسطينية على رفع التقارير والمقترحات المتعلقة بإعادة إعمار وتأهيل البنية التحتية لضمان توفير التمويل اللازم.
6. سيقدم المجلس الدعم الفني والإداري لإعادة تشغيل وتفعيل مقدمي الخدمات، بما يشمل تدريب الطواقم البشرية، وتأهيل الأنظمة الإدارية، ومراقبة العمليات التشغيلية، لا سيما تفعيل خدمات الجمهور كل ذلك بما يخص خدمات المياه والصرف الصحي.



## ملاحظات وتوصيات خاصة بالتقرير للعام 2024

1. لا يزال عدد كبير من مقدمي الخدمة وخاصة البلديات لا يفصلون الحسابات الخاصة بالمياه عن حسابات البلدية الأخرى وخاصة في موضوع المصاريف، مما يضعف دقة البيانات المتعلقة بالمياه.
2. لا يوجد تقسيم للاشتراكات حسب نوع الاستخدام (منزلي، تجاري، صناعي وسياحي) وهو ما يؤثر على احتساب المعدل اليومي لاستهلاك الفرد المنزلي.
3. بلغت نسبة المياه غير المحاسب عليها نسب مرتفعة في بعض البلديات مثل بلعا وجنين الأمر الذي يزيد من تكلفة كوب المياه، وفقدان جزء كبير من كمية المياه المحدودة، الأمر الذي يتطلب دراسة أسباب هذا الفاقد العالي ومحاولة تخفيضه إلى حدود مقبولة.
4. لدى عدد من مقدمي الخدمات تكاليف تشغيلية لخدمة المياه أعلى من الإيرادات، مما يشير إلى عدم فعالية التعرفة المطبقة لديهم مما يهدد الاستدامة المالية والفنية لتقديم الخدمة، لذا من الضروري البدء بإجراءات مراجعة التعرفة المطبقة حسب نظام التعرفة الموحد.
5. تبقى التعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي (2023-108) المرجعية الأساسية لكافة مقدمي الخدمات فيما يتعلق بالرقابة على مأمونية وجودة المياه.
6. يوعز مجلس تنظيم قطاع المياه إلى كافة مقدمي الخدمات بضرورة الرقابة على مياه الآبار الخاصة التي يتم ضخها في شبكات المياه.
7. عند بيع المياه من مقدم خدمة إلى آخر، تنتقل مسؤولية الرقابة على المياه من مقدم الخدمة الأول إلى المشتري عند وصول المياه إليه.
8. العمل على توفير الكلور السائل (هيبوكلوريت الصوديوم) بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة، نظراً لنقص الموارد المالية لدى بعض مقدمي خدمات المياه.
9. ضرورة سعي المؤسسات الحكومية والجهات الداعمة لإيجاد آليات تتضمن استمرارية الرقابة على مياه الشرب لدى مقدمي الخدمات في ظل الظروف السياسية الراهنة.
10. دعم مختبرات مقدمي الخدمات بالأجهزة والأدوات اللازمة، وإنشاء مختبرات مركزية لفحص المياه.
11. تحسين التعاون بين وزارة الصحة ومقدمي الخدمات بشكل يخدم الطرفين ويحقق المصلحة العامة.





# الملاحق



## الملاحق

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

مقدم الخدمة	نسبة تغطية خدمة المياه %	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم (لتر/فرد/يوم)	نسبة الفاقد المائي (داخل منطقة الخدمة)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	نسبة العمل- خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية)- مياه
بلدية الرماضين	80%	68	36%	6.0	6.8	1.1	100%
بلدية ديرستيا	98%	82	26%	4.0	4.4	1.0	95%
بلدية سبسطيا	100%	112	41%	4.0	2.3	0.4	118%
مجلس قروي اجنسنا	-	72	6%	5.0	3.8	0.6	99%
مجلس قروي اسكاكا	80%	99	-	4.9	3.6	0.7	99%
مجلس قروي الجاروشية	100%	103	14%	3.1	3.2	1.0	135%
مجلس قروي الجانية	100%	94	9%	5.0	4.7	0.9	99%
مجلس قروي الجبعة	77%	279	10%	3.0	2.9	1.0	0%
مجلس قروي الجملة	100%	94	7%	4.4	4.8	1.1	95%
مجلس قروي الخاص	-	75	45%	5.0	5.8	1.2	17%
مجلس قروي الخلجان	100%	47	45%	6.1	5.6	0.9	88%
مجلس قروي الدبر	100%	270	28%	5.4	3.8	0.7	90%
مجلس قروي الراس	100%	195	25%	4.7	5.4	1.0	84%
مجلس قروي الرامة	100%	78	30%	6.0	7.6	1.2	100%
مجلس قروي الزاوية	100%	37	59%	5.3	9.9	1.8	100%
مجلس قروي الساوية	100%	71	34%	3.4	5.7	1.5	95%
مجلس قروي الطيره	100%	73	14%	5.5	5.1	0.9	95%
مجلس قروي العطارة	0%	-	-	4.3	2.6	0.6	69%
مجلس قروي العقربانية	14%	120	-	3.1	-	4.3	108%
مجلس قروي الفندق	100%	77	30%	6.0	5.4	0.9	45%
مجلس قروي الكفير	82%	-	-	4.5	3.8	0.8	38%
مجلس قروي الكوم	92%	61	11%	2.8	6.4	1.9	0%
مجلس قروي اللبن الشرقية	100%	91	-	4.5	5.1	1.1	50%
مجلس قروي المدينة	100%	76	30%	4.9	5.2	0.9	100%
مجلس قروي المعصرة	100%	64	45%	5.0	5.1	1.0	33%
مجلس قروي المغير / جنين	99%	57	14%	5.2	5.5	1.0	95%
مجلس قروي المنشية	100%	129	25%	5.0	4.1	0.8	17%
مجلس قروي المنيا	86%	221	10%	6.0	3.0	0.5	4%
مجلس قروي الناقورة	100%	80	34%	5.2	2.7	0.5	83%
مجلس قروي النبي الياس	100%	273	35%	2.4	2.8	1.1	63%
مجلس قروي النزلة الشرقية	100%	73	44%	3.0	5.2	1.7	100%
مجلس قروي النزلة الغربية	96%	134	6%	2.9	3.0	1.0	46%
مجلس قروي النزلة الوسطى	100%	174	-	1.6	2.5	1.3	96%
مجلس قروي النصرارية	89%	117	59%	3.2	6.1	1.8	106%
مجلس قروي ام التوت	97%	46	40%	6.4	8.3	1.2	95%
مجلس قروي ام الريحان	100%	220	22%	4.2	4.1	0.9	100%
مجلس قروي ام دار	100%	95	13%	5.4	4.7	0.8	100%

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

مقدم الخدمة	نسبة تغطية خدمة المياه %	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم (لتر/ فرد/يوم)	نسبة الفاقد المائي (داخل منطقة الخدمة)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	نسبة العمل- خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية)- مياه
مجلس قروي إم سلمونة	97%	100	10%	5.5	3.5	0.6	11%
مجلس قروي اماتين	95%	116	-	3.9	4.4	1.0	9%
مجلس قروي اودلا	100%	72	35%	4.5	6.0	1.3	19%
مجلس قروي باقة الحطب	100%	90	24%	5.1	6.2	1.1	84%
مجلس قروي بدرس	100%	90	37%	4.9	5.1	1.0	100%
مجلس قروي بلعين	89%	137	7%	5.4	3.3	0.5	100%
مجلس قروي بورين	100%	99	24%	5.1	4.5	0.9	78%
مجلس قروي بيت امرين	100%	81	10%	5.2	4.1	0.7	35%
مجلس قروي بيت امين	100%	129	24%	3.5	3.0	0.8	100%
مجلس قروي بيت تعمر	97%	192	25%	5.3	3.7	0.7	9%
مجلس قروي بيت حسن	69%	54	57%	3.5	8.2	2.3	15%
مجلس قروي بيت سيرا	100%	95	44%	5.4	5.9	1.0	90%
مجلس قروي بيت عمرا	0%	-	-	4.3	5.8	1.4	58%
مجلس قروي بيت عور الفوقا	100%	114	22%	5.4	4.0	0.7	126%
مجلس قروي بيت قاد الجنوبي	0%	-	20%	3.1	5.5	1.8	100%
مجلس قروي بيتللو	100%	71	-	5.0	4.0	0.7	124%
مجلس قروي بير الباشا	100%	66	24%	5.9	6.5	1.1	100%
مجلس قروي تلفيت	85%	29	12%	7.0	-	1.5	84%
مجلس قروي جبارة	100%	-	-	2.1	2.2	1.0	99%
مجلس قروي جليون	6%	-	-	3.7	3.5	0.9	100%
مجلس قروي جلقموس	93%	83	27%	-	-	0.5	99%
مجلس قروي جمالا	96%	71	20%	6.3	9.5	1.5	30%
مجلس قروي جورة الشمعة	96%	92	40%	4.0	4.7	1.2	0%
مجلس قروي جيت	100%	76	8%	4.5	3.6	0.8	68%
مجلس قروي جينصافوط	100%	78	12%	5.1	5.7	1.1	98%
مجلس قروي حنا	88%	109	11%	5.2	3.3	0.6	18%
مجلس قروي حجة	100%	135	30%	5.0	4.8	0.9	79%
مجلس قروي خريثا بني حارث	84%	106	29%	-	4.9	-	-
مجلس قروي خلة الحداد	100%	118	45%	6.4	5.3	0.8	0%
مجلس قروي خلة سكاريا	80%	79	25%	4.0	4.5	1.1	0%
مجلس قروي دير الحطب	100%	95	42%	5.3	5.3	1.0	5%
مجلس قروي دير عمار	100%	91	37%	5.1	5.2	1.0	70%
مجلس قروي دير غزالة	90%	250	35%	4.8	5.5	1.1	49%
مجلس قروي دير قديس	100%	95	21%	5.0	4.8	0.9	100%
مجلس قروي رابا	100%	53	26%	3.3	6.0	1.6	71%
مجلس قروي راس عطية / راس الطيرة	100%	169	30%	2.2	2.2	0.9	70%
مجلس قروي راس كركر	100%	88	16%	5.1	5.8	1.1	100%
مجلس قروي رافات	91%	75	57%	4.9	0.0	0.0	0%
مجلس قروي رامين	100%	70	53%	-	-	-	-
مجلس قروي رنتيس	100%	90	9%	5.0	4.2	0.8	111%
مجلس قروي زبدة الجديدة	100%	99	18%	6.0	4.5	0.7	117%

مقدم الخدمة	نسبة تغطية خدمة المياه %	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم (لتر/ فرد/يوم)	نسبة الفاقد المائي (داخل منطقة الخدمة)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه	نسبة العمل- خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجباية)- مياه
مجلس قروي زيتا جماعين	100%	148	14%	4.0	3.8	0.9	70%
مجلس قروي سفارين	100%	68	49%	5.0	5.3	1.0	94%
مجلس قروي سنيريا	100%	222	26%	4.0	1.3	0.3	58%
مجلس قروي شبتين	100%	97	15%	5.1	5.5	1.1	100%
مجلس قروي شوفة	93%	-	7%	1.9	1.0	0.5	103%
مجلس قروي صفا	100%	85	10%	4.9	4.1	0.7	101%
مجلس قروي صير	100%	317	8%	3.7	2.0	0.5	75%
مجلس قروي طلوزة	92%	137	-	5.4	4.2	0.8	1%
مجلس قروي طورة	100%	103	-	4.6	4.8	1.0	97%
مجلس قروي عابا الشرقية	100%	48	69%	4.3	-	2.4	100%
مجلس قروي عابود	100%	61	53%	5.3	8.2	1.6	87%
مجلس قروي عرانة	100%	92	23%	4.5	3.0	0.7	100%
مجلس قروي عرب الرشادية	80%	127	30%	5.7	3.8	0.7	42%
مجلس قروي عربونة	0%	-	13%	4.0	4.7	1.2	100%
مجلس قروي عزموط	93%	49	68%	4.0	-	3.0	78%
مجلس قروي عزون عتمة	100%	130	14%	3.0	3.7	1.2	64%
مجلس قروي عسلة	100%	121	57%	4.0	8.8	2.1	100%
مجلس قروي عصيبة القبلية	97%	61	33%	5.0	5.5	1.0	99%
مجلس قروي عموريا	100%	148	8%	5.0	3.9	0.7	90%
مجلس قروي عنزة	98%	86	29%	4.1	5.1	1.2	79%
مجلس قروي عين شبلن	85%	54	7%	1.7	3.1	1.8	124%
مجلس قروي عينابوس	100%	34	32%	5.9	7.1	1.2	113%
مجلس قروي فحمة	100%	50	42%	-	-	1.4	60%
مجلس قروي فحمة الجديدة	89%	49	67%	5.0	-	2.3	19%
مجلس قروي فرخة	107%	107	11%	3.5	5.8	1.5	96%
مجلس قروي فرعتا	100%	37	-	6.2	6.3	1.0	108%
مجلس قروي فلاميا	100%	166	27%	3.0	2.4	0.7	58%
مجلس قروي قراوة بني زيد	95%	79	24%	7.0	8.1	1.1	86%
مجلس قروي قرى العزب الغربي	100%	172	19%	2.2	4.5	1.8	126%
مجلس قروي قوصين	98%	68	21%	6.0	4.5	0.6	93%
مجلس قروي قيرة	100%	73	29%	4.2	5.9	1.3	59%
مجلس قروي كفر جمال	100%	70	32%	4.4	4.8	1.0	35%
مجلس قروي كفر زياد	100%	130	21%	4.5	6.6	1.3	56%
مجلس قروي كفر صور	100%	324	34%	4.3	5.3	1.2	82%
مجلس قروي كفر عبوش	100%	85	18%	3.8	4.3	1.1	45%
مجلس قروي كفر قدوم	99%	101	-	4.7	3.4	0.3	-
مجلس قروي كفر قليل	100%	37	-	5.0	-	3.1	42%
مجلس قروي كفر لاقف	100%	208	24%	5.0	4.6	0.9	55%
مجلس قروي كفيرت	100%	84	33%	5.5	6.5	1.1	100%
مجلس قروي كور	88%	227	-	5.0	11.0	1.7	76%

## تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين للعام 2024

مقدم الخدمة	نسبة تغطية خدمة المياه %	معدل الاستهلاك الكلي للفرد في اليوم (لتر/ فرد/يوم)	نسبة الفاقد المائي (داخل منطقة الخدمة)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	نسبة العمل- خدمة المياه	كفاءة التحصيل (الجبائية)- مياه
مجلس قروي كيسان	%93	-	%30	4.5	4.0	0.9	%10
مجلس قروي مادما	%98	51	%35	5.3	6.8	1.2	%100
مجلس قروي مثلث الشهداء	%100	39	%42	5.5	5.9	0.9	%94
مجلس قروي مراح رباح	%95	122	%50	5.5	5.7	1.0	%15
مجلس قروي مراح معل	%96	107	%49	5.0	4.7	0.9	%11
مجلس قروي مرده	%100	74	%15	4.5	3.9	0.8	%100
مجلس قروي مركة	%94	61	%28	6.4	7.2	1.1	%100
مجلس قروي مسافر يطا	%68	39	%33	6.0	-	1.8	%30
مجلس قروي مسحة	%109	123	%46	3.9	4.7	1.0	%100
مجلس قروي نزلة الشيخ زيد	%100	95	-	4.5	4.6	0.9	%100
مجلس قروي نزلة عيسى	%100	120	%24	2.7	2.3	0.8	%100
مجلس قروي نصف جبيل	%100	128	%21	4.0	2.4	0.5	%30
مجلس قروي واد النيص	%96	49	%50	4.5	6.1	1.3	%0
مجلس قروي واد رحال	%87	49	%50	4.0	5.9	1.5	%7
مجلس قروي وادي دعوق	%100	106	%13	4.9	5.9	1.2	%100
مجلس قروي وادي فوكين	%94	131	%28	4.0	4.8	1.2	%10
مجلس قروي ياسوف	%100	72	%40	4.0	5.9	1.4	%17
مجلس قروي ياصيد	%99	43	%17	7.1	-	1.3	-
مجلس قروي ظهر المالح	%100	104	%12	5.0	5.2	1.0	%100

برج خلف التجاري، شارع الروضة، البيرة، فلسطين

+970 2 240 1294

+970 2 240 1295

info@wsrc.ps

www.wsrc.ps

wsrc

