WSRC

مجلـس تنظيـم قـطاع الميـاه

WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

فلسطين PALESTINE

تقرير مراقبة الأداء السنوي

لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين

للعام 2025



سبتمبر 2026

جدول المحتويات

❖ **مقدمة** 3

❖ **واقع تقديم خدمة المياه في قطاع غزة – 2025** 4

❖ **واقع تقديم خدمات المياه في الضفة الغربية – 2025** 5

❖ **أبرز التغيرات في الأداء لآخر ثلاثة أعوام في الضفة الغربية** 6

❖ **آلية إعداد تقرير مراقبة الأداء السنوي لعام 2025:** 7

❖ قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه 8

❖ **آلية مراجعة البيانات المقدمة من قبل مقدمي الخدمة:** 8

❖ **التحديات التي تواجه عمل المجلس** 8

❖ **مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين** 9

❖ **مصادر المياه** 12

❖ **مراقبة أداء مقدمي الخدمات** 16

أولًا: المؤشرات الفنية 16

1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه 16
2. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك الكلي للفرد من المياه لجميع الاستخدامات 18
3. مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها 21

ثانياً: المؤشرات المالية 25

خدمة المياه 25

1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه 25
2. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة 26
3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية) 31
4. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة) 33

ثالثاً: مؤشرات خدمة الصرف الصحي 34

1. نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي 34
2. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية) – خدمة الصرف الصحي 36

رابعاً: مؤشرات جودة المياه 37

آلية مراجعة بيانات جودة المياه 39

نتائج ومخرجات فحوصات جودة المياه التي يجريها مقدمي الخدمات (الضفة الغربية) 39

خامساً: مؤشرات رضا المشتركين 45

سادساً: مؤشرات أخرى 46

1. معامل إنتاجية الموظف – خدمة المياه 46
2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي -خدمة المياه والصرف الصحي 47

❖ أبرز الملاحظات والتوصيات المتعلقة بأداء مقدمي خدمات المياه للعام 2025 48

❖ مقدمة

يقدّم هذا التقرير تقييماً سنوياً لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في الضفة الغربية للعام 2025، استناداً إلى القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه. ويهدف إلى قياس كفاءة وفعالية تقديم الخدمات للمواطنين بالاعتماد على مؤشرات أداء متعارف عليها وطنياً ودولياً، وإلى دعم خطة إصلاح قطاع المياه في فلسطين بما يحقق خدمات عالية الجودة وبأسعار معقولة يستطيع المستهلكون تحمّلها. كما يسعى إلى توفير قاعدة بيانات موثوقة لصانعي القرار والشركاء الداعمين للقطاع، وإلى تحفيز مقدمي الخدمات على تحسين أدائهم من خلال الشفافية والمقارنة الإيجابية.

واستهدف المجلس جميع مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في الضفة الغربية، والبالغ عددهم 284 مقدماً، موزعين بين مرافق مياه ومصالح مياه ومجالس خدمات مشتركة وجمعيات وبلديات ومجالس قروية. وقد زوّد 260 منهم المجلس ببيانات تفصيلية، في حين لم يتمكن 24 مقدماً من تقديم بيانات كاملة تتيح قياس مؤشرات الأداء. أما في قطاع غزة، فقد حالت ظروف الحرب دون تمكن المجلس من جمع بيانات تفصيلية عن مقدمي الخدمات البالغ عددهم 25 مقدماً.

ويعتمد التقرير على دليل متغيرات ومؤشرات الأداء الذي أعدّه المجلس لمقدمي الخدمات، ويضم أكثر من 200 متغير موزعة على 15 مجموعة، و35 مؤشراً تغطي خدمتي المياه والصرف الصحي ضمن خمس مجموعات رئيسة: الفنية، والمالية، وجودة المياه، ورضا المشتركين، ومؤشرات أخرى. وتُجمع البيانات إلكترونياً عبر قاعدة بيانات المجلس، ثم تُراجع بمقارنتها ببيانات السنوات السابقة وبالمستندات الداعمة، ومنها كشوفات المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية. وتُقارَن نتائج المؤشرات بمعايير مرجعية متفق عليها مع هيئة المواصفات والمقاييس الفلسطينية وسلطة المياه الفلسطينية، إضافة إلى معايير دولية ذات صلة. وفي هذا العام، وسّع المجلس قاعدة بياناته بإضافة نحو 250 متغيراً جديداً تغطي مكونات النظام المائي لدى مقدم الخدمة من مصادر وخزانات وشبكات وعدادات، وسيصدر عنها تقرير منفصل عن واقع العمليات التشغيلية.

وأظهرت بيانات العام 2025 تحسناً في كفاءة التحصيل التي ارتفعت إلى 78% مقارنة بـ 75% في العام السابق، مع بقائها دون المعيار المرجعي البالغ 95%. وحافظت نسبة المياه غير المحاسب عليها على مستوى 33%، وهي أعلى من المعيار المرجعي (أقل من 30%)، وتُقدَّر بنحو 50 مليون متر مكعب سنوياً، أي خسائر مالية تتجاوز 250 مليون شيكل بافتراض سعر بيع مقداره 5 شيكل للمتر المكعب. وبلغت نسبة العمل 0.99، أي أن الإيرادات التشغيلية تغطي التكاليف التشغيلية بالكاد دون هامش لتمويل الاستثمار. وسجّل متوسط الاستهلاك الكلي للفرد 86 لتراً في اليوم مقابل معيار مرجعي قدره 120 لتراً. وتوسّع الاعتماد على العدادات مسبقة الدفع، إذ بلغ عدد الاشتراكات عبرها 218,404 اشتراكاً مقابل 204,150 في العام السابق.

ويجدر التنويه إلى أن التقرير ليس تقرير تدقيق، فالتحليل مبني على البيانات التي زوّد بها مقدمو الخدمة. وتغطي بيانات جودة المياه تسعة مقدمي خدمة فقط، أي نحو 3% من الإجمالي، وهم من يمتلكون مختبرات أو يجرون فحوصات لدى جهات خارجية. وتعذّر احتساب مؤشرات رضا المشتركين بسبب غياب سجلات موثقة للشكاوى لدى معظم مقدمي الخدمات. كما أن حساب الاستهلاك المنزلي للفرد يعتمد على اشتراكات غير مصنفة حسب نوع الاستخدام لدى عدد كبير من المقدمين، مما يجعل القيمة المحتسبة أعلى من الفعلية.

ويستعرض التقرير أولاً واقع تقديم الخدمة ومصادر المياه، ثم المؤشرات الفنية والمالية وخدمة الصرف الصحي، يليها مؤشرات جودة المياه ورضا المشتركين والمؤشرات الأخرى، وينتهي بملاحظات وتوصيات وملحق يعرض المؤشرات الرئيسية لكل مقدم خدمة.

❖ واقع تقديم خدمة المياه في قطاع غزة – 2025

للعام الثالث توالياً، حالت الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة من جمع مؤشرات الأداء الرئيسية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، بل لم يقتصر الأمر عند هذا الحد، حيث توقف العديد من مقدمي الخدمات عن الخدمة نتيجة تقلص مساحة قطاع غزة، كما أدى التدمير الممنهج واسع النطاق للبنية التحتية وفقاً لتقارير سلطة المياه الفلسطينية والجهاز المركزي للإحصاء إلى تضرر أكثر من 85% من منشآت المياه والصرف الصحي، بينما تراجعت حصة الفرد من المياه إلى ما بين 3 إلى 5 لتر في اليوم مقارنة بحوالي 83 لتراً لفترة قبل الحرب و 15 لتراً بالحد الأدنى الموصى به في حالات الطوارئ، فيما قدرت إحصائيات مصلحة مياه بلديات الساحل نسبة الفاقد في المياه بحوالي 70% بالإضافة إلى تدمير محطة تحلية المياه الرئيسية في مدينة غزة، ما يشير بوضوح إلى تراجع قدرة مقدمي الخدمة عن تلبية الحد الأدنى من الخدمة للسكان.

إن الدمار الهائل في محطات معالجة المياه العادمة الرئيسية إلى جانب محطات الجمع والضخ، أدى إلى فقدان خدمة الصرف الصحي المدارة بأمان، وتسرب المياه العادمة وزيادة المخاطر البيئية والصحية خصوصاً في مراكز الإيواء والمناطق الساحلية التي تشهد كثافة سكانية مرتفعة مع افتقارها للبنية التحتية المناسبة، حيث تشير تقارير مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) لسنة التقرير إلى نسبة عالية من السكان تفوق 90% تعاني من انعدام الأمن المائي، بينما تشير نتائج منظمة الصحة العالمية لنفس السنة إلى نسبة مرتفعة من مياه الشرب والمنزلية المزودة للسكان لا تلبي المعايير الصحية الدولية من حيث وجود ملوثات بيولوجية وارتفاع تراكيز النترات.

فيما لايزال مقدمو الخدمات يبذلون جهوداً حثيثة لاستمرارية تدفق الخدمات للسكان، إلا أنهم يواجهون مخاطر جسيمة تتشكل في عدم الوصول الأمن لمرافق الخدمات والشبكات المتضررة ونقص الموارد وقطع الغيار والقيود المفروضة على إدخالها واستمرار انقطاع الكهرباء وعدم توفير الوقود أو بدائل الطاقة لتشغيل مرافق المياه والصرف الصحي، كما يواجهون تحديات متفاقمة أدت إلى انهيار الإيرادات التشغيلية وفقدان استثمارات طويلة الأمد ومصادر الدخل مع ارتفاع تكاليف تقديم الخدمة. وبالرغم من ذلك كله، نجد أن مصلحة مياه بلديات الساحل وبلديات مثل غزة وخانيونس ودير البلح والنصيرات يواصلون تقديم العديد من التدخلات جنباً إلى جنب مع المؤسسات الإنسانية لضمان توفير الحد الأدنى من الخدمات تتمثل في تشغيل أبار المياه ومحطات التحلية قدر الإمكان، وتنفيذ أعمال الصيانة الإسعافية للشبكات المتضررة مع تعزيز إجراءات الوقاية من الأمراض.

لطالما حقق مزودي الخدمات في قطاع غزة النتائج المرجوة من عمليات المراقبة وتحسين الأداء وفقاً لتقارير المجلس للسنوات التي سبقت الحرب، حيث وصلت نسبة تغطية خدمة المياه إلى حوالي 90% من السكان، بينما وصلت تغطية خدمة الصرف الصحي إلى ما نسبته 80% من السكان يعيشون في 33 تجمعاً سكانياً منهم 8 مخيمات لاجئين.

في حين تعذر المجلس عن جمع بيانات الأداء لمقدمي الخدمات في قطاع غزة البالغ عددهم 25 مقدم خدمة للعام 2025، إلا أن يؤكد استعداده الفوري لاستئناف دوره الرقابي والمساهمة في إعادة بناء منظومة البيانات لدى مقدمي الخدمات حال توفر الظروف المناسبة، كل ذلك بالتنسيق مع سلطة المياه الفلسطينية والمانحين بما يدعم جهود التعافي وإعادة الإعمار.

❖ واقع تقديم خدمات المياه في الضفة الغربية – 2025

يلخص الجدول التالي واقع تقديم خدمة المياه من خلال بعض الحقائق حسب البيانات المقدمة من قبل مقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025:

الجدول رقم 1: واقع تقديم خدمة المياه في الضفة الغربية



❖ أبرز التغيرات في الأداء لآخر ثلاثة أعوام في الضفة الغربية

يوضح الجدول ادناه أبرز التغيرات في المؤشرات الرئيسية لقطاع المياه في الضفة الغربية لآخر 3 أعوام ماضية:

الجدول رقم 2: أبرز التغيرات في الأداء لآخر ثلاثة أعوام في الضفة الغربية



المؤشر	2023	2024	2025
معدل الاستهلاك اليومي للفرد (لتر/فرد/يوم)	82	88.6	86
نسبة المياه غير المحاسب عليها	35%	33%	33%
كفاءة التحصيل لخدمة المياه	73%	75%	78%
نسبة العمل (الكفاءة)	0.99	0.99	0.99
إنتاجية الموظف (موظف / 1000 اشتراك)	2.5	3.1	2.9
كمية المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية	83,259,518	88,544,164	82,372,895
عدد الاشتراكات	568,716	586,834	593,927
عدد العدادات مسبقة الدفع	178,178	204,150	218,404

❖ آلية إعداد تقرير مراقبة الأداء السنوي لعام 2025:

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

الشكل رقم 1: آلية إعداد تقرير مراقبة الأداء السنوي للعام 2025



كما تم إعداد دليل تدريبي يوضح المتغيرات المطلوب تعبئتها من قبل مقدمي الخدمة، متضمناً شرحاً لكل متغير ومصدر بياناته، إضافةً إلى توضيح مؤشرات الأداء وآلية احتسابها، مع تقديم شرح مبسط لكل مؤشر.

❖ قاعدة بيانات مجلس تنظيم قطاع المياه

هو نظام إلكتروني يتيح إمكانية جمع البيانات المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي عن بعد (Online) وذلك عن طريق إنشاء حسابات خاصة لطاقم 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، و يساهم في عملية المراجعة والتحقق من البيانات المدخلة من قبل مقدمي الخدمات، بالإضافة إلى ذلك يساعد النظام في احتساب المؤشرات لجميع مقدمي الخدمات وعمل الرسوم البيانية المتعلقة بهذه المؤشرات وعمل تقارير ديناميكية متخصصة.

❖ 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 بكميات المياه المنتجة أو المشتراة وكميات المياه المباعة، بالإضافة الى التقرير المالي لمقدم الخدمة أو كشف يوضح الإيرادات والمصاريف بالإضافة إلى تقارير جودة المياه إن وجدت. كما يتم طلب كشف مبيعات المياه من دائرة مياه الضفة الغربية لمقدمي الخدمات الذين يشترون المياه من الدائرة. حيث يقوم المجلس بما يلي:

- يقوم جامع البيانات بمتابعة تعبئة البيانات مع مقدم الخدمة وطلب المعززات المذكورة أعلاه.
- يقوم موظفو المجلس بمراجعة البيانات بالاطلاع على بيانات السنوات السابقة، ومقارنة البيانات بالمعززات المرفقة.
- بخصوص كميات المياه المزودة لمقدم الخدمة من قبل دائرة مياه الضفة الغربية يتم مطابقة ما تم إدخاله من قبل مقدم الخدمة مع الكشف الصادر عن دائرة مياه الضفة الغربية.
- احتساب المؤشرات وتحليلها ومعرفة مدى دقة ومنطقية هذه النتائج.

❖ 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 مستمر on–job training، رغم محدودية إمكانيات المجلس.
3. عدم تعاون بعض مقدمي الخدمات في تزويد البيانات للمجلس، مما يؤخر عملية تحليل البيانات وإصدار التقارير.
4. عدم توفر بعض البيانات لدى بعض مقدمي الخدمات، مما يضعف من عملية المراقبة وتحسين الأداء.
5. عدم متابعة تقارير المجلس والتوصيات المترتبة على البيانات يقلل من فعالية عملية المراقبة، حيث إن صلاحيات المجلس كجهة رقابية ترفع من مسؤولية أي جهات تنفيذية، إضافة إلى مقدمي الخدمات أنفسهم.
6. محدودية ربط المشاريع لدى مقدمي الخدمات بنتائج مؤشرات الأداء والتوصيات الصادرة عن المجلس، بما يضمن توجيهها نحو الاحتياجات الفعلية وتحسين الأداء.
7. اعاقة الوصول لبعض مقدمي الخدمات بسبب اغلاق الطرق والحواجز الإسرائيلية.

❖ مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين

عرّف 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.

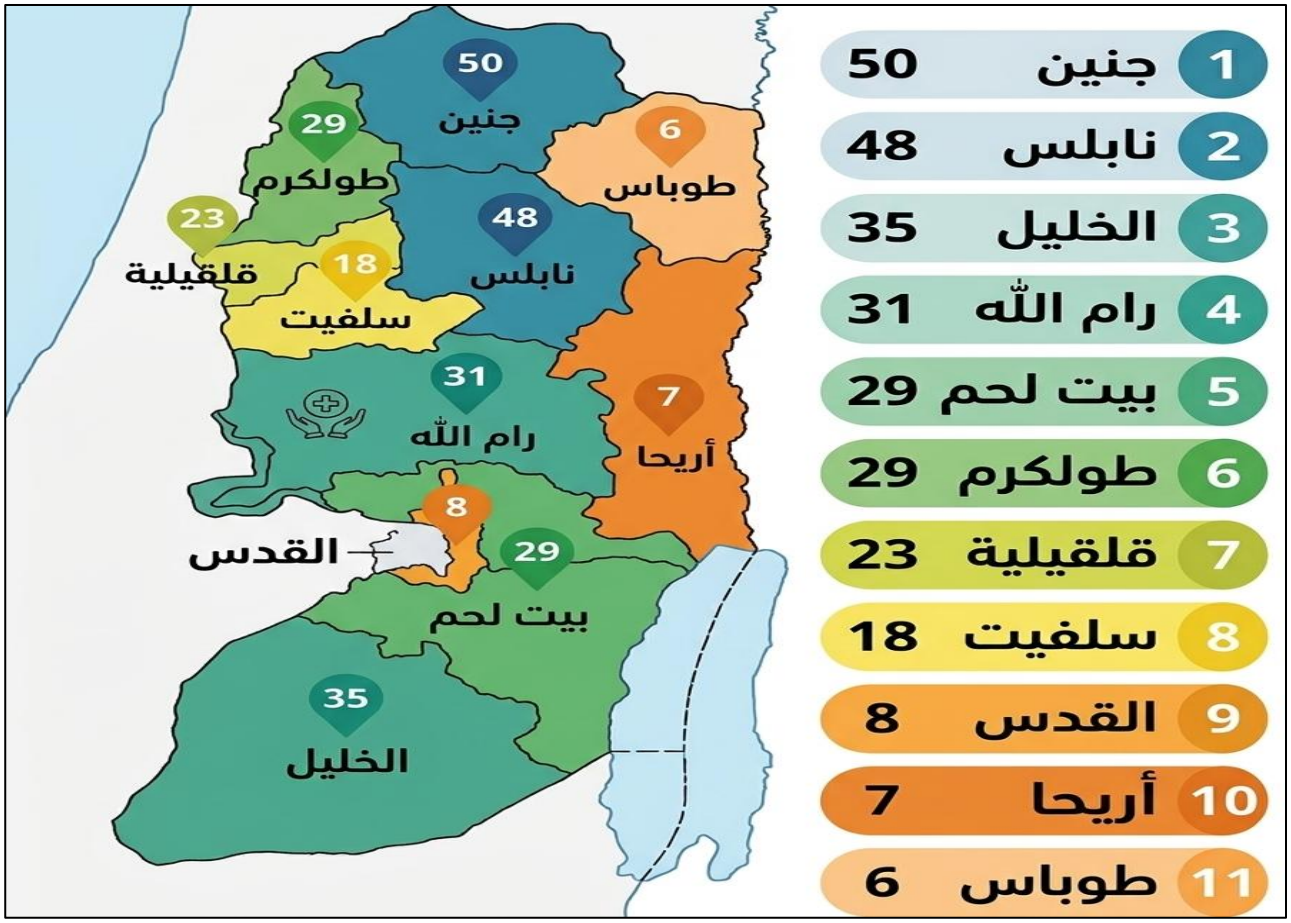
استطاع مجلس تنظيم قطاع المياه خلال هذا العام استهداف 284مقدم خدمة في الضفة الغربية، من بينهم 59مقدماً يقدمون خدمات المياه والصرف الصحي معاً، بينما يقتصر عمل الباقين على تقديم خدمات المياه فقط. وقد تم جمع بيانات تفصيلية من **260مقدم خدمة**، في حين لم يتمكن **24 مقدم خدمة** من تزويد المجلس ببيانات كاملة تتيح قياس مؤشرات الأداء. والجدول التالي يوضح أسماء مقدمي الخدمة الذين لم يقدموا البيانات اللازمة للمجلس.

الجدول رقم 3: مقدمي الخدمة الذين لم يقدموا البيانات اللازمة للمجلس

مقدم الخدمة	المحافظة	مقدم الخدمة	المحافظة
مجلس قروي عرب الجهالين	القدس	**بلدية قفين**	طولكرم
بلدية بيت فجار	بيت لحم	**مجلس قروي شوفة**	طولكرم
بلدية هندازة بريضعة خلايل اللوز	بيت لحم	**مجلس قروي رامين**	طولكرم
مجلس قروي واد رحال	بيت لحم	**مجلس قروي بردلة**	طوباس
مجلس قروي واد النيص	بيت لحم	**مجلس قروي عين البيضا**	طوباس
مجلس قروي خلة الحداد	بيت لحم	**مجلس قروي كردلة**	طوباس
بلدية السموع	الخليل	**بلدية جيوس**	قلقيلية
مجلس قروي التوانة	الخليل	**مجلس قروي دير ابو ضعيف**	جنين
مجلس قروي الريحية	الخليل	**مجلس قروي جلبون**	جنين
مجلس قروي بيرين	الخليل	**مجلس قروي العصاعصة**	جنين
مجلس قروي امنيزل	الخليل	**مجلس قروي الجفتلك**	أريحا
مجلس قروي الكعابنه أم الدرج (الزُوَيْدين)	الخليل	**مجلس قروي الفصايل**	أريحا

ويقوم 284 مقدم خدمة موزعين على 11 محافظة في الضفة الغربية بتقديم خدمة المياه للمواطنين، والشكل التالي يوضح عدد مقدمي الخدمة في كل محافظة:

الشكل رقم 2: توزيع مقدمي الخدمات على المحافظات

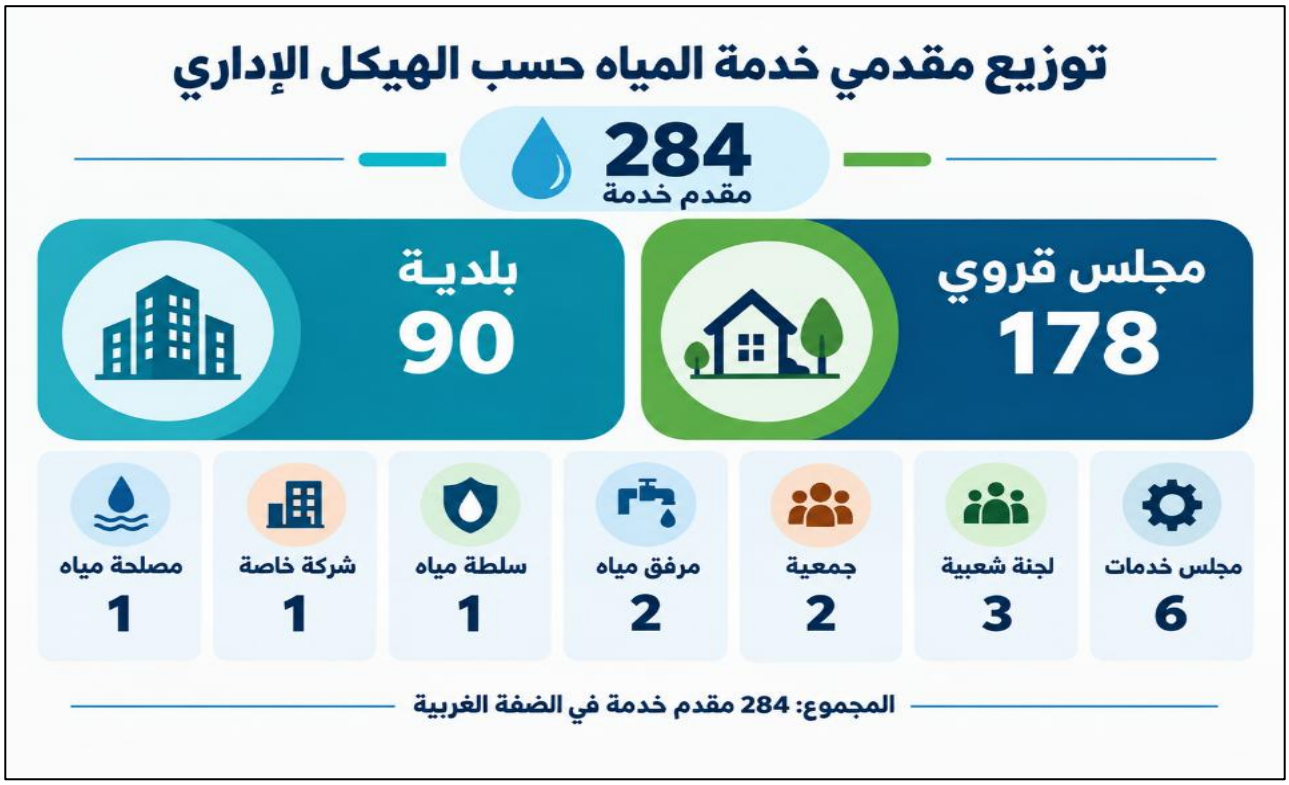


نلاحظ أن عدد مقدمي الخدمة كبير في كل من نابلس وجنين، ويعود ذلك لسببين: الأول هو وجود تجمعات سكانية كبيرة، والسبب الآخر هو صغر حجم مقدمي الخدمة. أما في محافظة القدس فعدد مقدمي الخدمة محدود وذلك بسبب أن عدد كبير من التجمعات السكنية تحصل على خدمة المياه من خلال مصلحة مياه محافظة القدس.

تم اعتماد نظام إنشاء مرافق المياه الإقليمية لعام 2021، والذي يهدف إلى تجميع مقدِّمي الخدمات ضمن مرافق مياه إقليمية وتقليل عددهم، بما يتيح الاستفادة من اقتصاديات الحجم في تقديم الخدمة. إلا أن تطبيق هذا النظام ما زال يتم بوتيرة بطيئة، إذ تم إنشاء مرفقين فقط حتى تاريخ صدور هذا التقرير.

كما ان هناك تفاوت في الهيكل المؤسسي لتقديم خدمة المياه في الضفة الغربية، حيث أن بعض التجمعات مخدومة من خلال مجالس قروية، بلديات، مصالح مياه، مجالس خدمات.... الخ. حيث إن هناك 178 مقدم خدمة مصنف كمجلس قروي، وهو عدد كبير نسبياً إذ يتنافى مع اقتصاديات ووفورات الحجم (أي أنه كلما زاد حجم مقدم الخدمة تقل تكلفة تقديم الخدمة.) في المقابل هناك 90 مقدم خدمة يعمل تحت مظلة بلدية سواء كانت خدمة المياه في دائرة مستقلة أو قسم مستقل أو تابعة لقسم الهندسة في البلدية، كما يوجد مصلحة مياه واحدة وهي مصلحة مياه محافظة القدس التي تقدم خدمات لأكثر من 70 تجمع سكاني في رام الله والقدس. والشكل ادناه يوضح توزيع مقدمي الخدمة من حيث الهيكل الإداري:

الشكل رقم 3: توزيع مقدمي خدمة المياه حسب الهيكل الإداري



وبمقارنة عدد السكان المخدومين حسب الهيكل الإداري لمقدم الخدمة، تجد ان نسبة كبيرة من السكان تصل الى 57% تتم خدمتها من قبل 90 بلدية سواء في دوائر مياه مستقلة او ضمن دائرة الهندسة في البلدية، كما 178 مجلس قروي تقدم خدمة المياه ل 13.3 % من عدد السكان فقط. ويوضح الشكل التالي نسبة عدد السكان المخدومين من قِبل مقدمي الخدمة حسب الهيكل الإداري.

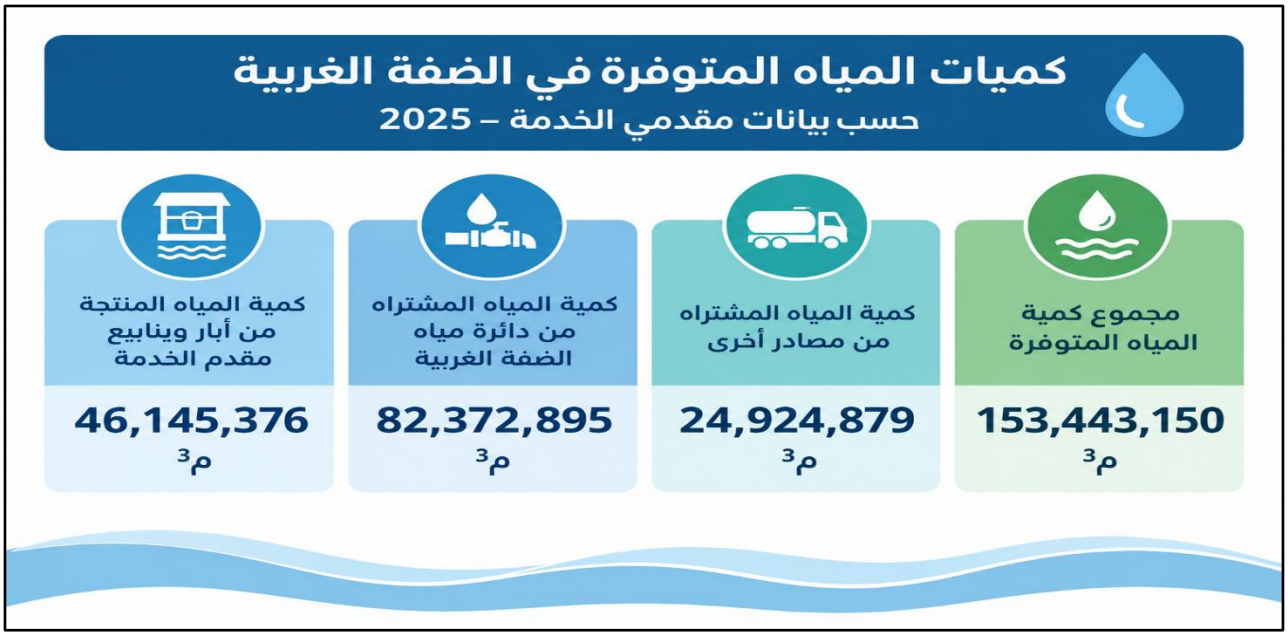
الشكل رقم 4: نسبة السكان المخدومين حسب الهيكل الإداري لمقدم الخدمة



❖ مصادر المياه

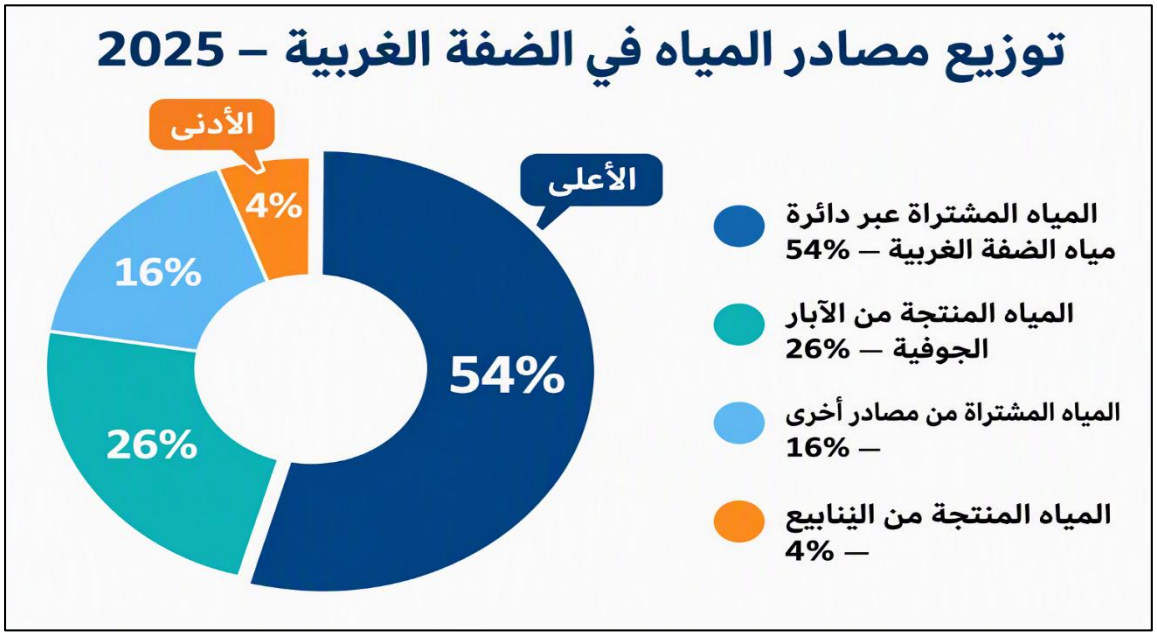
بالنظر إلى نتائج الموارد المائية المتاحة لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية، نجد تبايناً واضحاً في مصدر المياه بين مقدمي الخدمات في الضفة الغربية. حيث نجد أن عدد كبير من مقدمي الخدمات في الضفة الغربية يعتمدون بشكل كبير على المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي من خلال دائرة مياه الضفة الغربية، في الوقت الذي يواجه فيه مقدمي الخدمات صعوبات في إنشاء آبار ضخ للمياه الجوفية نتيجة لسياسات الاحتلال خصوصاً في المناطق المسماة (ج)، مما يؤثر على عدة مؤشرات أبرزها مؤشر التكلفة للكوب الواحد. ويوضح الشكل أدناه كمية المياه المتوفرة من مصادر المياه المختلفة حسب بيانات مقدمي الخدمة للعام 2025:

الشكل رقم 5: كميات المياه المتوفرة لدى مقدمي الخدمة للعام 2025 حسب بيانات مقدمي الخدمة



وتختلف مصادر المياه المتاحة لمقدمي الخدمة في الضفة الغربية، وتشكل المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية النسبة الأكبر من المياه المتاحة، حيث تصل الى 54% من مصادر المياه المتاحة، فيما تشكل المياه المنتجة من آبار مقدمي الخدمات حوالي 26% من مصادر المياه المتاحة. ويوضح الشكل أدناه نسب توزيع مصادر المياه المتاحة لدى مقدمي الخدمات حسب بيانات العام 2025:

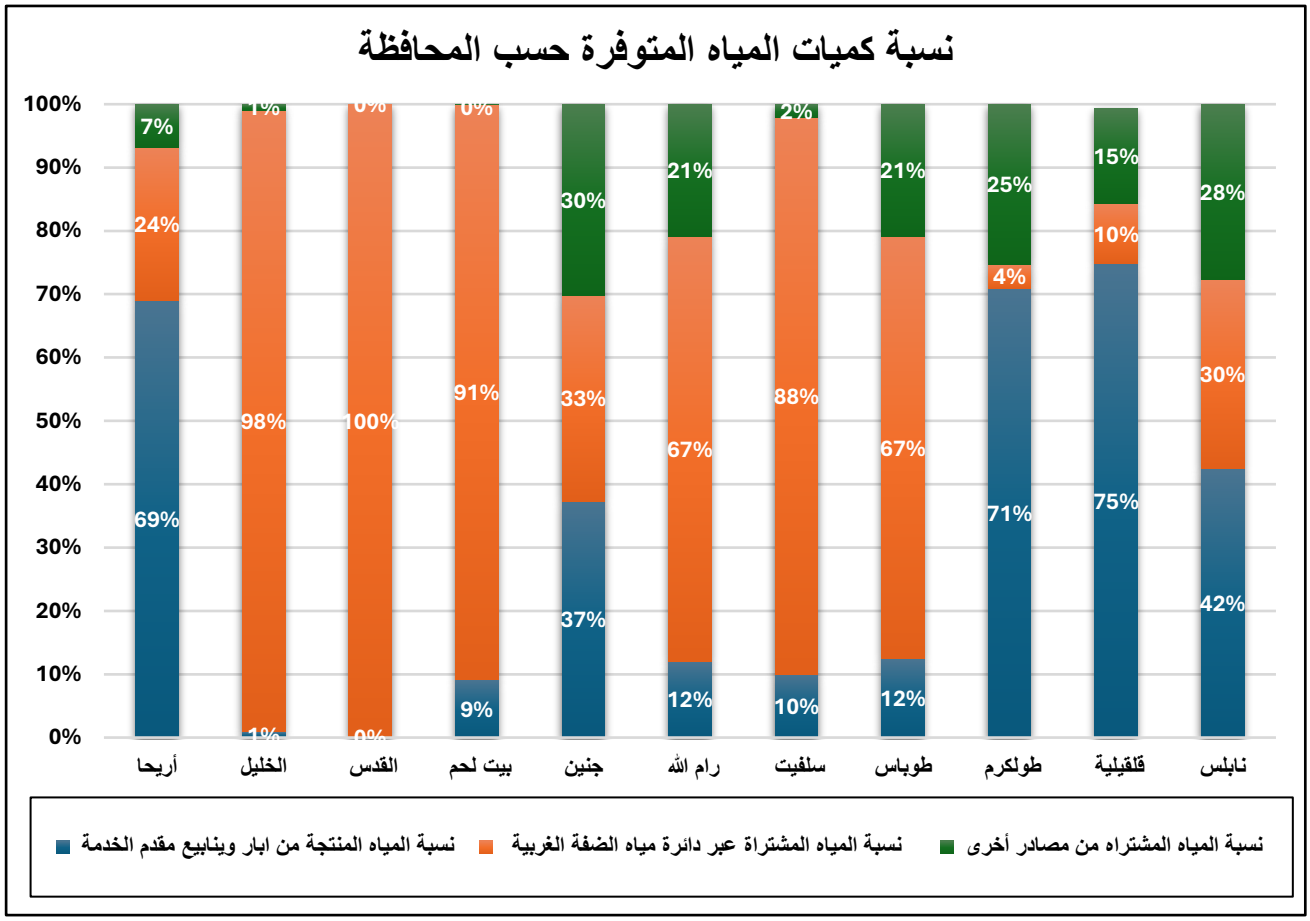
الشكل رقم 6: توزيع مصادر المياه المتاحة حسب النسبة في الضفة الغربية للعام 2025



يرجى العلم بأن سعر المياه المشتراة من الجانب الإسرائيلي "شركتا ميكوروت وجيحون" مدعوم من السلطة الفلسطينية في الضفة الغربية، حيث تتحمل الحكومة 80 أغورة لكل متر مكعب من تكلفة الشراء بالجملة، حيث تقوم دائرة مياه الضفة الغربية بشرائه بمعدل سعر 3.4 شيكل للمتر المكعب، ناهيك عن الغرامات وتكاليف الصيانة وغيرها من المصاريف التشغيلية والإدارية التي تتكبدها الدائرة والتي تزيد من التكلفة الفعلية للكوب.

وتختلف نسبة المياه المتوفرة من مقدم خدمة الى اخر ومن محافظة الى أخرى، وتعتمد محافظات جنوب ووسط الضفة الغربية بشكل كبير على المياه المشتراة، أما في محافظات شمال الضفة الغربية فيزداد الاعتماد على المياه المنتجة من الآبار الخاصة بمقدمي الخدمات نظرا لتوفر الابار وغزارة الاحواض الجوفية هناك. والرسم أدناه يوضح توزيع مصادر المياه حسب المحافظة في الضفة الغربية:

الرسم البياني رقم 1: توزيع مصادر المياه حسب المحافظة



وبما يخص كمية المياه المنتجة، وحسب البيانات الواردة من مقدمي الخدمة للعام 2025 فقد تم انتاج ما يقارب **46 مليون متر مكعب** من الآبار والينابيع الخاصة بمقدمي الخدمة في الضفة الغربية، وبلغ عدد مقدمي الخدمة ممن يقومون بإنتاج المياه من الابار والينابيع الخاصة بهم 47 مقدم خدمة، وتتفاوت كمية الإنتاج من مقدم خدمة لآخر، الرسم ادناه يوضح نسبة المساهمة في كمية المياه المنتجة الاجمالية:

الشكل رقم 7: بعض الحقائق حول الكميات المنتجة من الآبار والينابيع الخاصة بمقدمي الخدمة في الضفة الغربية للعام 2025



أما بخصوص المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية، فبلغت كمية المياه المشتراة حسب بيانات مقدمي الخدمات حوالي 82.3 مليون متر مكعب للعام 2025، علماً بأن هذه الأرقام تم مطابقتها مع بيانات الدائرة، والرسم أدناه يعرض بعض الحقائق حول المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية:

وتجدر الإشارة الى ان هذه الكميات تخص مقدمي الخدمة المشمولين بهذا التقرير فقط وان هناك مشتركين اخرين لدى الدائرة من افراد مستقلين وهم غير مشمولين في هذا التقرير.

الشكل رقم 8: بعض الحقائق حول المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية للعام 2025



اما بخصوص المياه المشتراة من مصادر أخرى، فبلغت الكمية المشتراة لعام 2025 حوالي 25 مليون متر مكعب، وتشمل هذه الكمية المياه المشتراة من ابار خاصة او المياه المشتراة من مقدمي خدمة اخرين، وبلغ عدد مقدمي الخدمة الذين يعتمدوا بشكل جزئي او كلي على المياه المشتراة من مصادر أخرى 87 مقدم خدمة، منهم 40 مقدم خدمة يعتمدوا بشكل كامل على المياه المشتراة من مصادر أخرى.

❖ مراقبة أداء مقدمي الخدمات

تمت مراقبة أداء مقدمي الخدمات من خلال 6 مجموعات من المؤشرات كانت على النحو التالي:

- ✓ مؤشرات فنية (6 مؤشرات رئيسية بالإضافة الى 12 مؤشر فرعي).
- ✓ مؤشرات مالية (8 مؤشرات رئيسية بالإضافة الى مؤشرين فرعيين).
- ✓ مؤشرات خدمة الصرف الصحي (9 مؤشرات رئيسية).
- ✓ مؤشرات جودة المياه (19 مؤشر أداء).
- ✓ مؤشرات رضا المشتركين (6 مؤشرات).
- ✓ مؤشرات أخرى (3 مؤشرات أداء).

يستعرض هذا التقرير عدد من المؤشرات مجمعة حسب المحافظات، مع عرض المؤشرات الأساسية لجميع مقدمي الخدمات في الملحق رقم 1، علماً بأن قاعدة البيانات الخاصة بالمجلس تحتوي على جميع البيانات والمدخلات الخاصة بكافة المؤشرات الأخرى للاطلاع عليها إذا لزم الأمر.

أولًا: المؤشرات الفنية

1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه

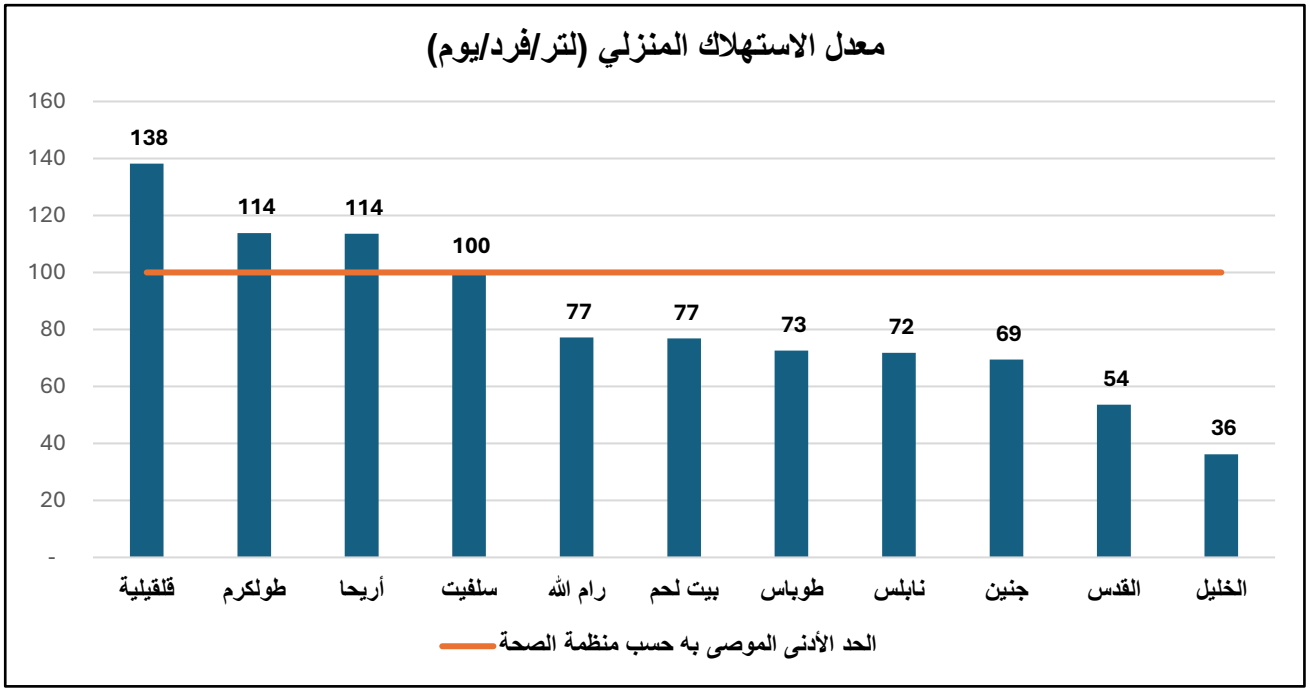
تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس المعدل اليومي باللتر لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة للأغراض المنزلية فقط.	كمية المياه المباعة (المفوترة) لشريحة الاستهلاك المنزلي فقط بالمتر المكعب خلال فترة التقييم +كمية المياه المباعة بالتنكات × 1000 ÷ (عدد الأيام × مجموع عدد السكان المخدومين بالشبكة والتنكات)	حد أدنى 100 لتر/يوم/فرد حسب منظمة الصحة العالمية. 84.5 حسب الاستراتيجية القطاعية للمياه	69 لتر/يوم/فرد

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 متوسط 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 أنّ بعض مقدمي الخدمات لا يطبقون هذا التصنيف، مما يؤدي إلى احتساب كميات المياه المخصصة للاشتراكات التجارية والصناعية ضمن الاستهلاك المنزلي. إضافة الى 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 ايجاباً 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.

الرسم البياني رقم 2: المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه (لتر / فرد / يوم) – حسب المحافظة



إن حصة الفرد من المياه في اليوم (لتر/فرد/يوم) تتراوح حسب المنطقة الجغرافية لمقدم الخدمة وتوفر مصادر المياه، حيث تعاني بلديات الجنوب (محافظتي الخليل وبيت لحم) من نقص في المصادر وفقاً لطبيعتها الجغرافية، بالإضافة الى العامل السياسي الذي يمنع حفر ابار جوفية واستغلالها، بينما نلاحظ وجود وفرة من المياه للاستهلاك المنزلي في مناطق شمال الضفة الغربية. والجدول التالي يوضح أعلى وأقل استهلاك منزلي يومي مسجل:

الجدول رقم 4: أعلى وأقل استهلاك منزلي يومي



وحسب نتائج أداء مقدمي خدمات المياه ومقارنتها مع ثلاث قيم مرجعية لحصة الفرد وهي: المعدل العام في الضفة الغربية لعام 2025 (69 لتر/فرد/يوم) للمقارنة مع الواقع الحالي، والاستراتيجية القطاعية لسلطة المياه كهدف وطني (85لتر/فرد/يوم) ومعيار منظمة الصحة العالمية كمعيار دولي للحد الأدنى من الاحتياجات الأساسية (100 لتر/فرد/يوم) فقد تبين ما يلي:

الشكل رقم 9: توزيع مقدمي الخدمة حسب معدل الاستهلاك المنزلي اليومي



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

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس المعدل اليومي باللتر لاستهلاك الفرد من المياه المستخدمة لمختلف الأغراض.	كمية المياه المباعة (المفوترة) لجميع الاستهلاكات فقط بالمتر المكعب خلال فترة التقييم × 1000 ÷ (عدد الأيام × مجموع عدد السكان المخدومين)	حد أدنى 120 لتر/يوم/فرد	86 لتر/يوم/فرد

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 التعرفة موحدة لكل الفئات بغض النظر عن نوع الاستهلاك لدى الكثير من مقدمي الخدمات.

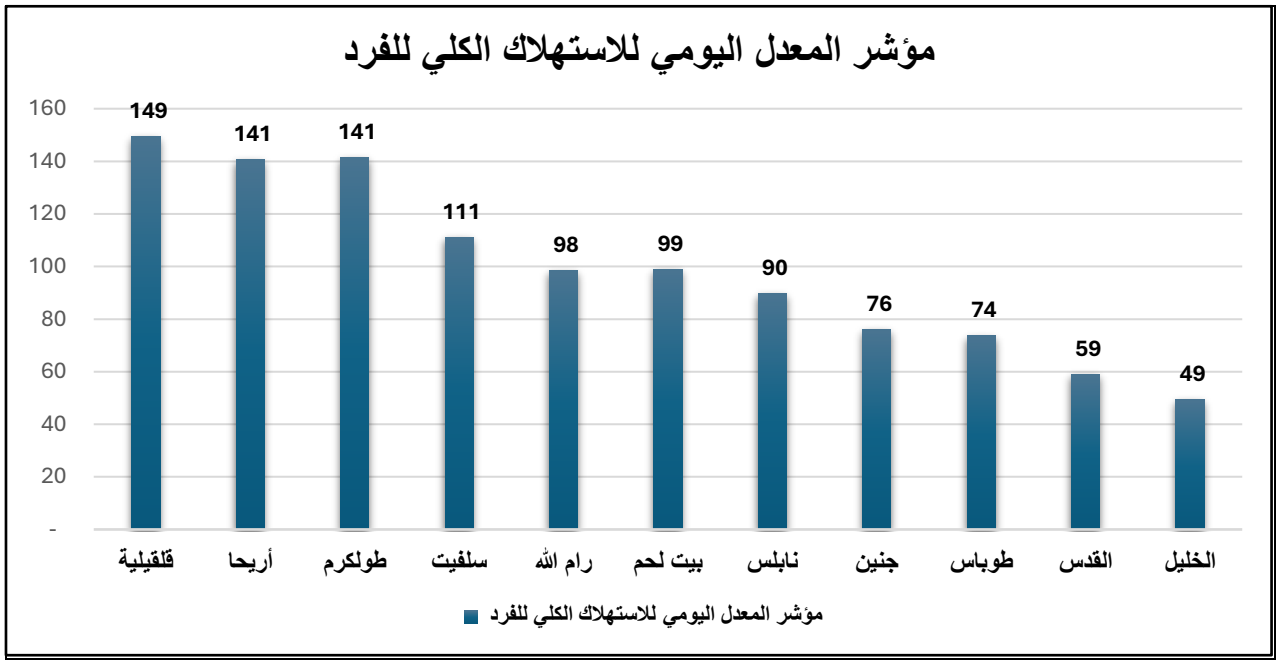
نجد العديد من العوامل التي تؤثر على قياس هذا المؤشر اذ يعتبر بعض مقدمي الخدمات مثلا أن الحديقة المنزلية تقع ضمن تصنيف الاستهلاك المنزلي حتى وإن بلغت مساحتها ثلاث دونمات.

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.

إن تطبيق التصنيف الصحيح لفئات المشتركين، سوف يعطي مؤشراً ادق 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 التعرفة الجديدة وتحديد أي من فئات المشتركين يمكن تشجيعها، وذلك طبقاً للتوجه الاستراتيجي لمقدم الخدمة.

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

الرسم البياني رقم 3: المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان (لتر / فرد / يوم) – حسب المحافظة



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

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

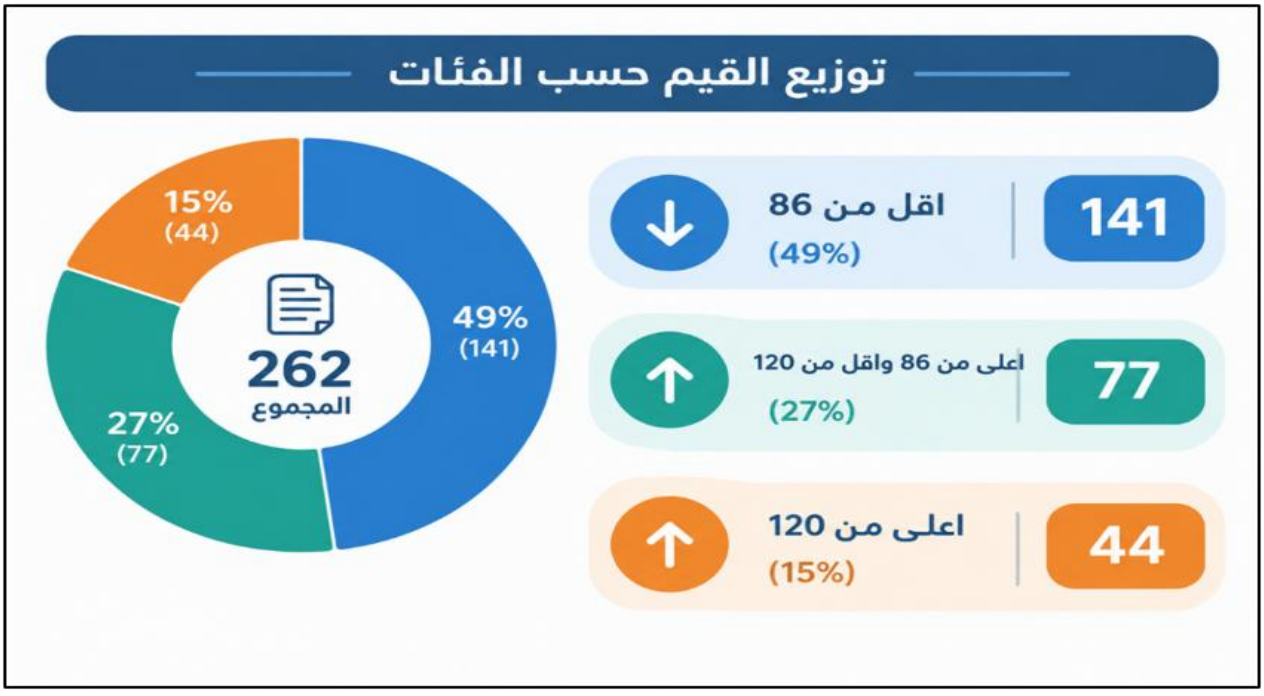
وحسب نتائج أداء مقدمي الخدمات للعام 2025 فقد تبين ان هناك معدلات استهلاك مرتفعة تتجاوز 200 لتر لكل فرد يوميا، فيما سجل عدد من مقدمي الخدمات معدلات استهلاك متدنية تصل الى 20 لتر لكل فرد يوميا ويوضح الجدول ادناه اعلى واقل معدلات استهلاك يومي للمياه:

الجدول رقم 5: أعلى وأقل معدل استهلاك يومي كلي للمياه



ويوضح الرسم ادناه توزيع مقدمي الخدمة حسب نتائجهم بين المعيار المرجعي 120 لتر للفرد يوميا والمعدل في الضفة الغربية والبالغ 86 لتر/فرد/يوم. مع الإشارة الى ان 9% من مقدمي الخدمات لا توجد لديهم بيانات لهذا المؤشر

الشكل رقم 10: توزيع مقدمي الخدمة حسب معدل الاستهلاك الكلي اليومي



3. مؤشر النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس نسبة الفرق بين المياه المزودة (المنتجة والمشتراة) والمياه المباعة للمستهلكين (المفوترة) ÷ المياه المزودة (المنتجة والمشتراة)	كمية المياه المتوفرة (منتجة او مشتراه) – كمية المياه المباعة (المفوترة) /كمية المياه المتوفرة *100%	أقل من 30%حسب استراتيجية سلطة المياه	%33

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.

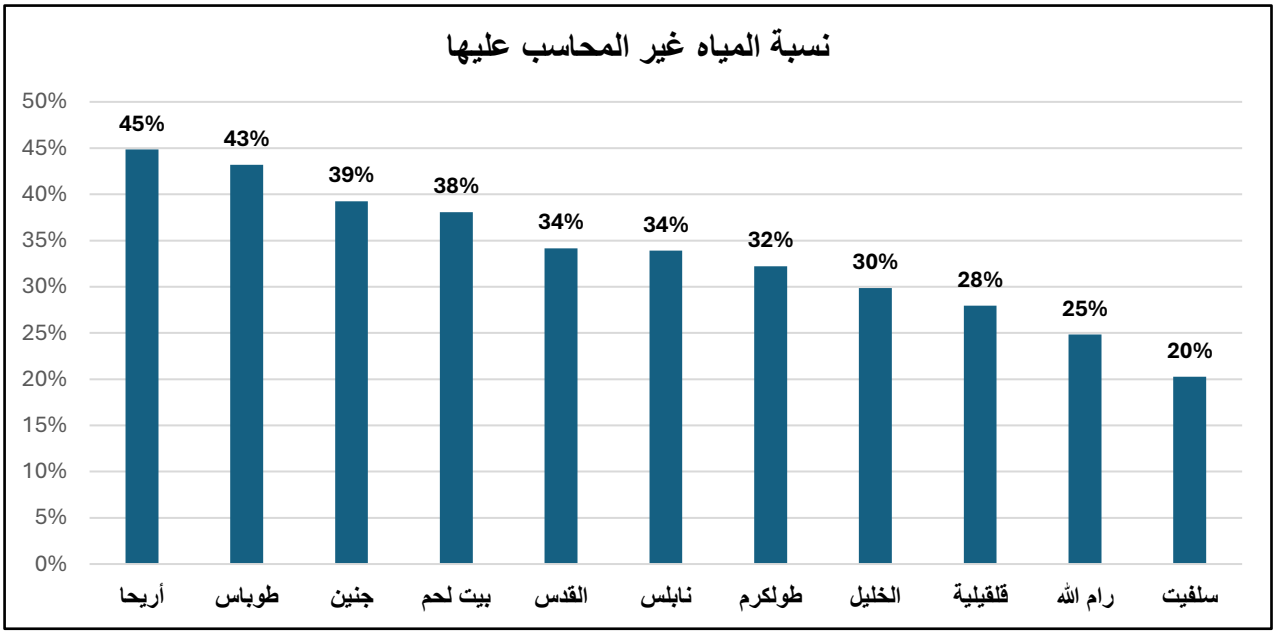
الشكل رقم 11: مكونات الميزان المائي



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 ان تكون فنية فقط، وإنما من الممكن أن تكون ادارية، 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. ويوضح الرسم أدناه نسبة المياه غير المحاسب عليها حسب المحافظة:

الرسم البياني رقم 4: نسبة المياه غير المحاسب عليها حسب المحافظة



يُعد تخفيض نسبة المياه غير المحاسب عليها من أهم العوامل المعززة لحصة الفرد من المياه، لا سيما لدى مقدمي الخدمة الذين يعانون من شح المياه ومحدودية الكميات المتاحة، إذ يسهم في تحسين كفاءة استخدام المياه المتوفرة وزيادة الكمية الواصلة فعلياً إلى المشتركين دون الحاجة إلى مصادر جديدة.

وخلاصة القول ان النسبة العامة للمياه غير المحاسب عليها مرتفعة نسبياً، حيث تُقدر كمية المياه غير المحاسب عليها بحوالي 50 مليون متر مكعب في العام 2025، وتقدر الخسائر المالية الناتجة عن المياه غير المحاسب عليها بنحو 250 مليون شيكل للعام 2025 على فرض معدل سعر بيع 5 شيكل للكوب، وهذا مبلغ كبير نسبياً.

وتتفاوت نسبة المياه غير المحاسب عليها من مقدم خدمة لآخر، وقد لوحظ بعض النسب التي تقل عن 15%، علماً بأن المجلس قد راجع بالتفصيل وتحقق مع مقدم الخدمة من بيانات احتساب هذا المؤشر. ويرجح السبب إلى اتخاذ إجراءات صارمة لتخفيض الفاقد تشمل المتابعة المستمرة لحالة الشبكة والتسريبات وملاحقة التعديات وإصدار غرامات باهظة للوصلات غير القانونية من أجل تخفيض الفاقد، كما يوجد لدى البعض شبكات مياه وعدادات جديدة تساهم في تقليل مشكلة فاقد المياه. ويوضح الجدول التالي أعلى وأقل نسب مياه غير محاسب عليها:

الجدول رقم 6: أعلى وأقل نسب مياه غير محاسب عليها مسجلة

نسب المياه غير المحاسب عليها

أقل وأعلى نسب الفاقد في مقدمي الخدمة

أعلى نسبة مياه غير محاسب عليها

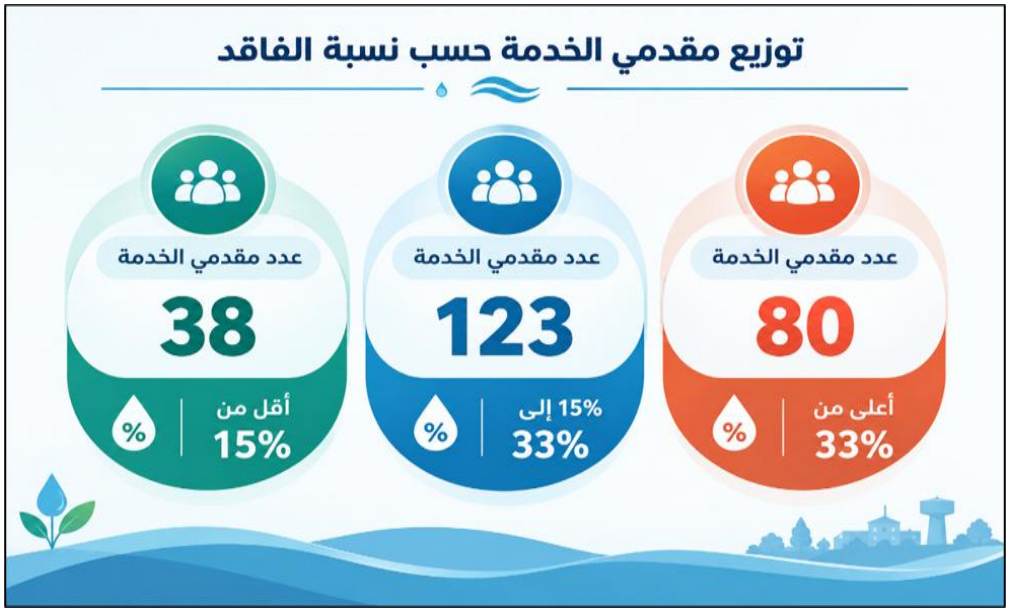
المحافظة	مقدم الخدمة	نسبة الفاقد
جنين	بلدية جنين	70%
نابلس	مجلس قروي بيت حسن	68%
جنين	مجلس قروي فحمة الجديدة	68%
طوباس	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة	67%
جنين	مجلس قروي صانور	64%
نابلس	مجلس قروي عزموط	62%
جنين	مجلس قروي عابا الشرقية	61%

أقل نسبة مياه غير محاسب عليها

المحافظة	مقدم الخدمة	نسبة الفاقد
رام الله	شركة قطرة للموارد المائية	4%
سلفيت	بلدية قراوة بني حسان	4%
جنين	بلدية عرابة	4%
بيت لحم	بلدية نحالين	5%
سلفيت	بلدية بديا	5%
قلقيلية	مجلس قروي جينصافوط	5%
رام الله	مجلس قروي الجانية	5%
رام الله	مجلس قروي بيتللو	6%
جنين	مجلس قروي طورة	7%
رام الله	مجلس قروي رنتيس	8%
رام الله	مجلس قروي راس كركر	8%
طولكرم	بلدية صيدا	8%

وتم توزيع مقدمي الخدمة حسب نسبة المياه غير المحاسب عليها المسجلة ضمن عدة معايير وهي: المعيار الأول هو أقل من 15% وهي نسبة جيدة في ظل الظروف التشغيلية التي يعمل بها مقدمو الخدمات، المعيار الثاني هو 33% وذلك حسب المعدل العام لنسبة المياه غير المحاسب عليها في الضفة الغربية للعام2025، وكان توزيع مقدمي الخدمة حسب نتائج مؤشر نسبة الفاقد كما يلي:

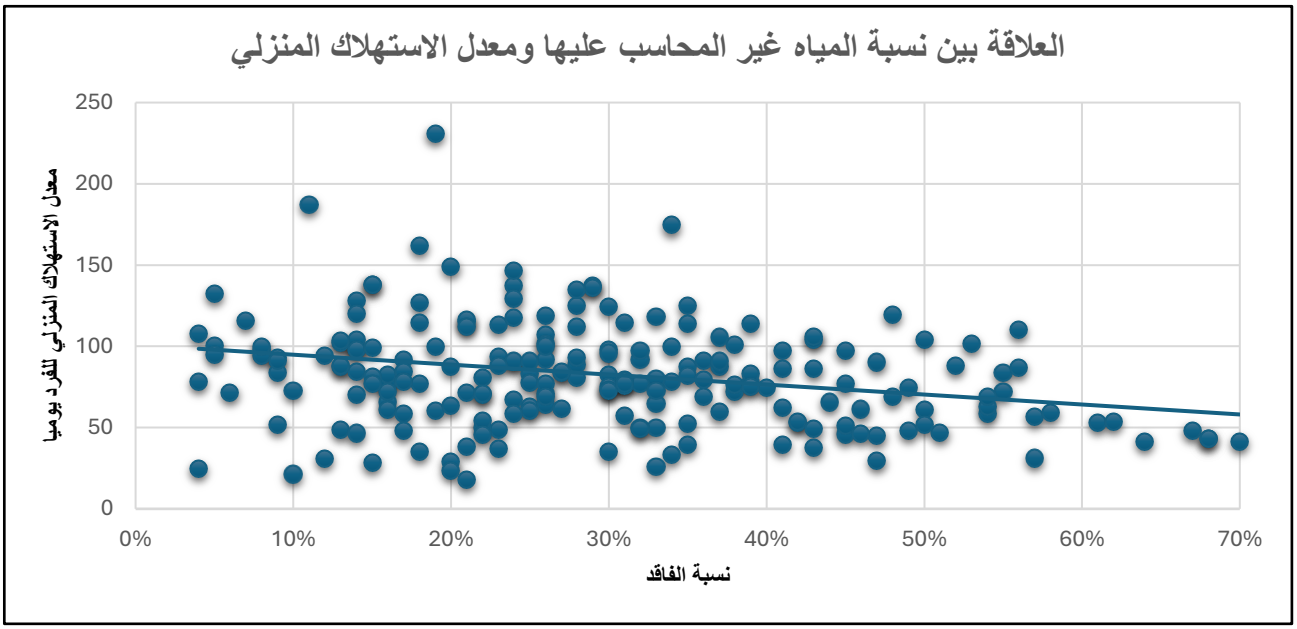
الشكل رقم 12: توزيع مقدمي الخدمة حسب معدل نسبة الفاقد



مع الإشارة الى انه لم يتم احتساب نسبة المياه غير المحاسب عليها لـ 43 مقدم خدمة من أصل 284 (15.1%) لعدم توفر البيانات اللازمة، لذا تعكس النتائج واقع 241 مقدم خدمة(84.9%).

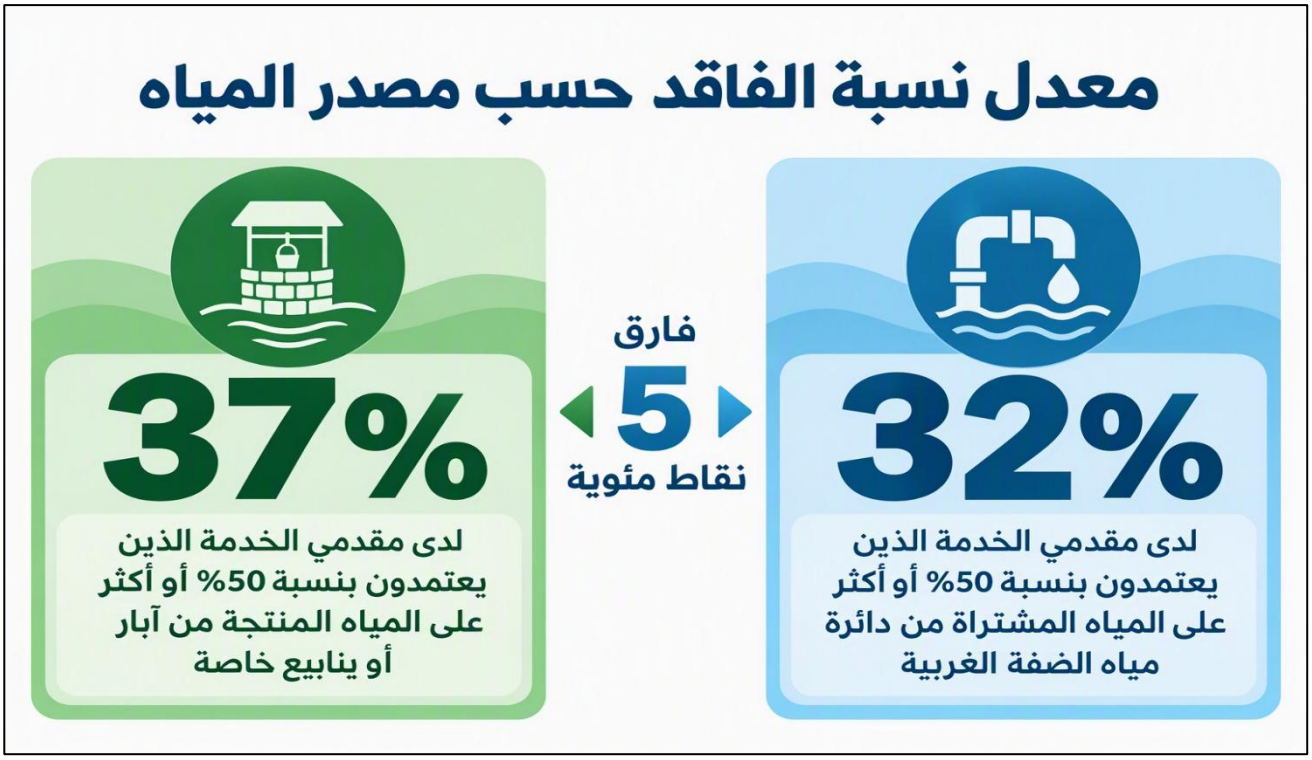
تجدر الإشارة أيضًا إلى أثر ارتفاع نسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد) على معدل استهلاك الفرد اليومي من المياه، حيث يوضح الرسم أدناه وجود علاقة عكسية بين نسبة الفاقد وحصة الفرد من المياه المتاحة يوميًا؛ فكلما ارتفعت نسبة الفاقد، انخفضت كمية المياه المتاحة للاستهلاك لكل فرد:

الرسم البياني رقم5: العلاقة بين نسبة المياه غير المحاسب عليها ومعدل الاستهلاك المنزلي.



ولوحظ من تحليل البيانات أن نسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد) تختلف حسب مصدر المياه المتوفر، فبلغ معدل نسبة الفاقد لمقدمي الخدمة الذين يعتمدون على المياه المشتراة من الدائرة نسبة 32%، بينما ترتفع هذه النسبة لتصل 37% لدى مقدمي الخدمة الذين يملكون مصادر مياه خاصة من آبار وينابيع، والشكل التالي يوضح معدل نسبة الفاقد حسب مصدر المياه:

الشكل رقم 13: معدل نسبة المياه غير المحاسب عليها حسب المصدر



ثانياً: المؤشرات المالية

خدمة المياه

1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه

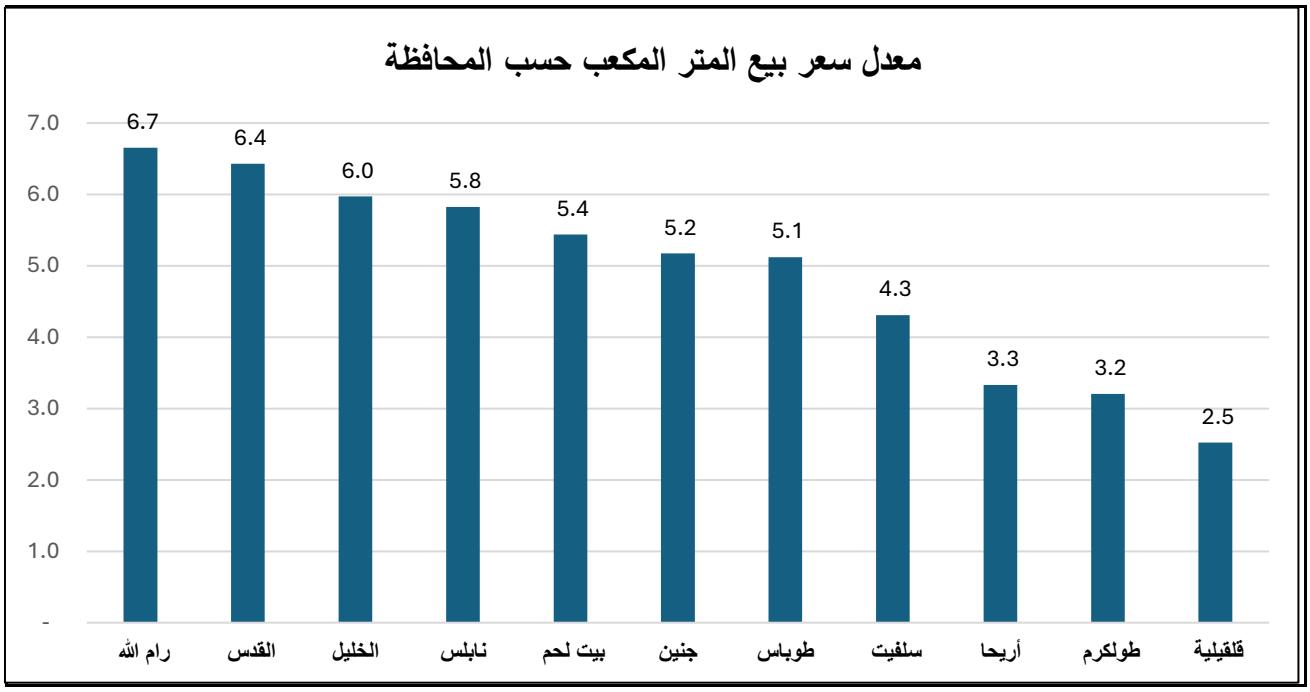
تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يمثل المتوسط الحسابي لسعر بيع كل متر مكعب من المياه	إجمالي مبيعات المياه المفوترة (شيكل) ÷ مجموع كميات المياه المباعة الاجمالية ($م^3$)	يساوي أو أكبر من قيمة التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة	5.3 شيكل/$م^3$

لا يُقصد بهذا المؤشر التعرفة المطبقة لدى مقدم الخدمة؛ بل هو مؤشر استدلالي يعبّر 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 أم لا. ولذلك، ينبغي قراءة هذا المؤشر جنبًا إلى جنب مع مؤشر **التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة** لتحديد الفجوة بين متوسط سعر البيع والتكلفة التشغيلية، وبالتالي تقييم مدى كفاءة التعرفة المطبقة.

إن أسعار المياه المطبقة يجب أن يتم احتسابها وفقاً لمبادئ احتساب تعرفة المياه الواردة في نظام التعرفة 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 لجميع مقدمي الخدمات، بما في ذلك رسوم الاشتراكات وبدل الخدمات، وبما يراعي ترشيد الاستهلاك وتشجيع المستهلكين للحفاظ على المصادر المائية.

الرسم البياني رقم 6: معدل سعر البيع حسب المحافظة



ومن خلال تحليل نتائج أداء مقدمي خدمات المياه، تبيّن وجود تفاوت ملحوظ في معدلات أسعار بيع المياه بين مقدمي الخدمة في مناطق الضفة الغربية. فقد سجلت بعض المناطق، ولا سيما في شمال الضفة الغربية، معدلات أسعار منخفضة وصلت إلى نحو 2 شيكل/م^3، في حين سجلت مناطق وسط وجنوب الضفة الغربية معدلات أسعار أعلى نسبياً. ويوضح الجدول التالي أبرز الفروقات في معدلات أسعار بيع المياه بين مقدمي الخدمة:

الجدول رقم 7: أعلى وأقل سعر بيع للمتر المكعب المباع

معدل سعر بيع منخفض

المحافظة	مقدم الخدمة	القيمة
أريحا	بلدية أريحا	3
طولكرم	بلدية عتيل	3
طولكرم	مجلس قروي جبارة	2
قلقيلية	بلدية عزون	3
قلقيلية	بلدية حبلة	2
قلقيلية	مجلس قروي فلاميا	3
قلقيلية	مجلس قروي صير	3

معدل سعر بيع مرتفع

المحافظة	مقدم الخدمة	القيمة
القدس	بلدية الزعيم	8
بيت لحم	مجلس قروي الشواورة	8
رام الله	بلدية بيت عور التحتا	8
رام الله	شركة قطرة للموارد المائية	10
الخليل	بلدية إذنا	8
نابلس	بلدية عصيرة الشمالية	8
نابلس	مجلس قروي ياصيد	8

2. مؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس متوسط التكاليف التشغيلية (الجارية) لكل متر مكعب من مبيعات المياه	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الاهلاك) ÷ صافي مبيعات المياه بالمتر المكعب	لا ينطبق	5.7 شيكل لكل متر مكعب مباع

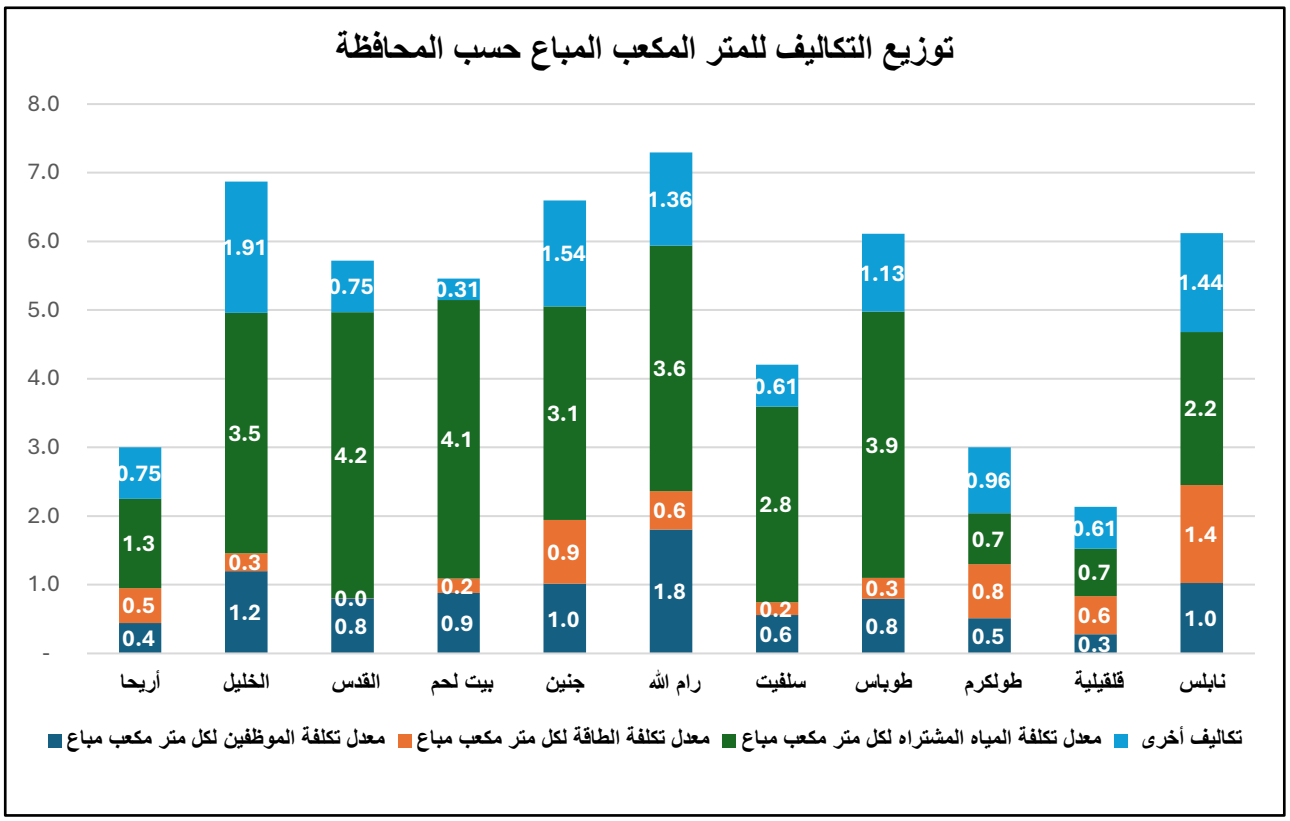
يرصد هذا المؤشر التكاليف التشغيلية التي تكبّدها مقدم الخدمة مقابل أنشطة الإدارة والإنتاج والتوزيع والتشغيل اللازمة لتزويد المواطنين بالمياه، سواء سُدّدت هذه التكاليف فعلياً أو بقيت ذمماً مستحقة على مقدم الخدمة. ونؤكد، كما ورد سابقاً، أن هذه التكاليف لا تشمل مصاريف الإهلاك للأصول الرأسمالية المرتبطة بالخدمة، ولا التكاليف التطويرية لخدمة المياه. وتُظهر البيانات تفاوتاً في التكاليف التشغيلية بين مقدمي الخدمة، ويعود ذلك إلى عدة عوامل، أهمها:

- **مصدر المياه:** تنخفض التكلفة لدى مقدمي الخدمة الذين يعتمدون بشكل رئيسي على المياه المنتجة، مقارنةً بمن يعتمدون على المياه المشتراة.
- **تكاليف الطاقة والضخ:** تجدر الاشارة هنا الى ان هنالك نوعين من تكاليف الطاقة المرتبطة بالتشغيل واحدة للإنتاج والتي تتفاوت حسب عمق البئر وطبيعة المنطقة (صخرية /رملية وأخرى) للتوزيع والتي تختلف حسب طبيعة التضاريس بين

مناطق الخدمة، ففي المناطق الجبلية مثل نابلس يتطلب إيصال المياه محطات ضخ مما يرفع من التكاليف، بينما في المناطق السهلية مثل أريحا تتدفق المياه في الشبكات بشكل انسيابي، مما يقلل تكاليف الضخ.

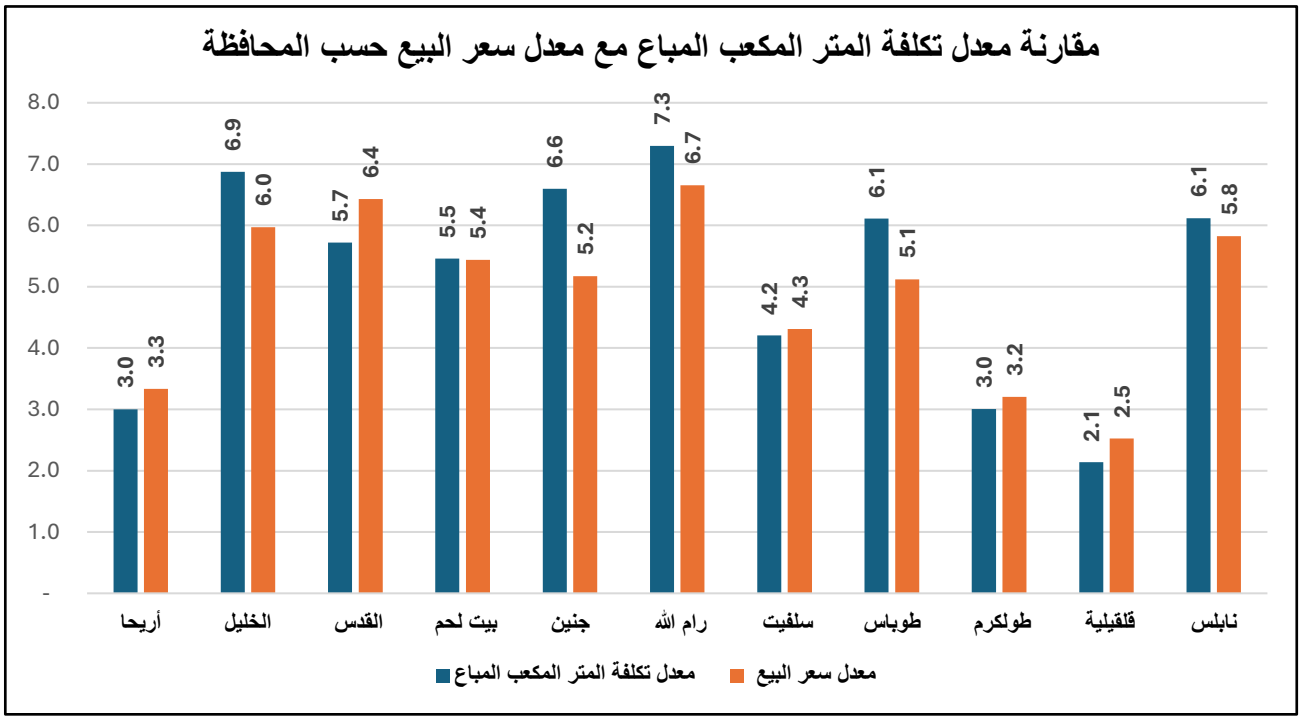
- **رواتب العاملين في خدمات المياه:** يؤثر التفاوت في متوسط الرواتب بين البلديات والمجالس القروية ومصالح المياه على التكلفة التشغيلية، ويرتبط هذا المؤشر بحجم مقدم الخدمة والاستفادة من اقتصاديات الحجم، أيضا يجدر الاشارة الى ان مجالس الخدمات المشتركة لا سيما ان معظمها يقدم خدمة المياه فقط وبالتالي فكل الموظفين يتم تحميلهم على خدمة المياه بنسبة 100%.
- **نسبة المياه غير المحاسب عليها:** ترتفع تكلفة المتر المكعب من المياه المباعة كلما ارتفعت نسبة المياه غير المحاسب عليها، لأن جزءاً من المياه المنتَجة أو المشتراة لا يتم إعادة بيعها مما يؤدي الى زيادة في التكاليف دون ان يقابلها زيادة في الكميات المباعة وبالتالي زيادة في الإيرادات.

- **الرسم البياني رقم 7: توزيع تكاليف التشغيل للمتر المكعب المباع حسب المحافظة**



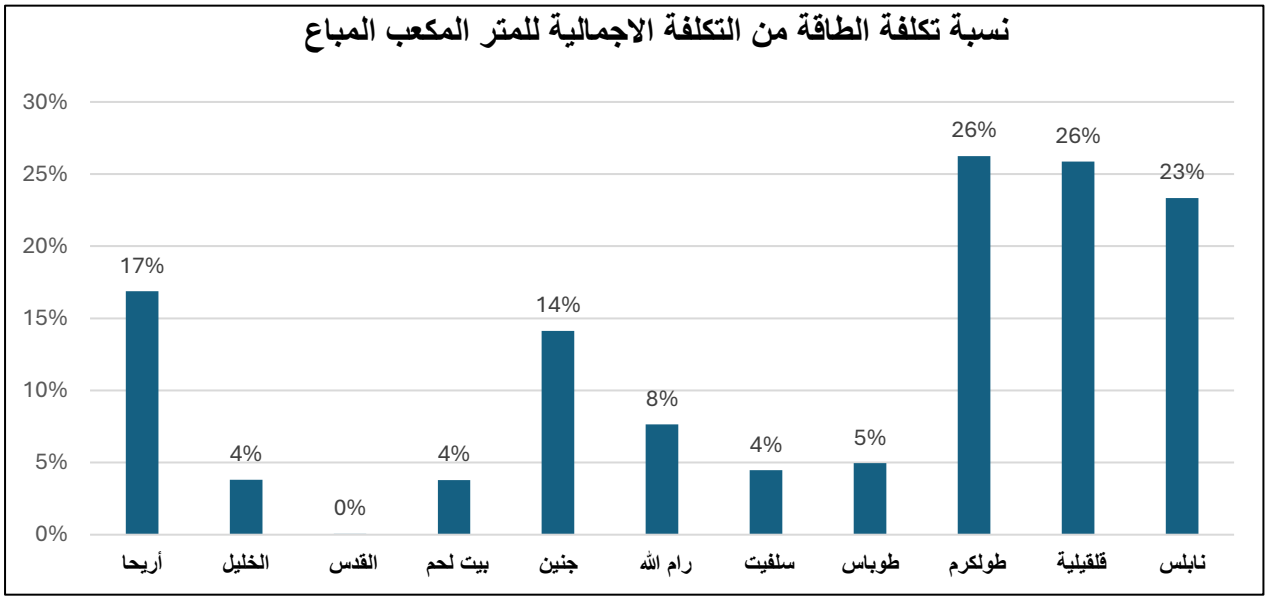
وتجدر الإشارة الى ان تكلفة الشراء هنا لا تعني سعر الشراء وانما تمثل معدل تكلفة الشراء لكل متر مكعب من المياه المباعة مع الاخذ بعين الاعتبار نسبة المياه غير المحاسب عليها. ويوضح الرسم أدناه مقارنة بين معدل تكلفة المتر المكعب المباع مع معدل سعر البيع للكوب المباع حسب المحافظة:

الرسم البياني رقم8: مقارنة معدل تكلفة المتر المكعب المباع مع معدل سعر البيع حسب المحافظة



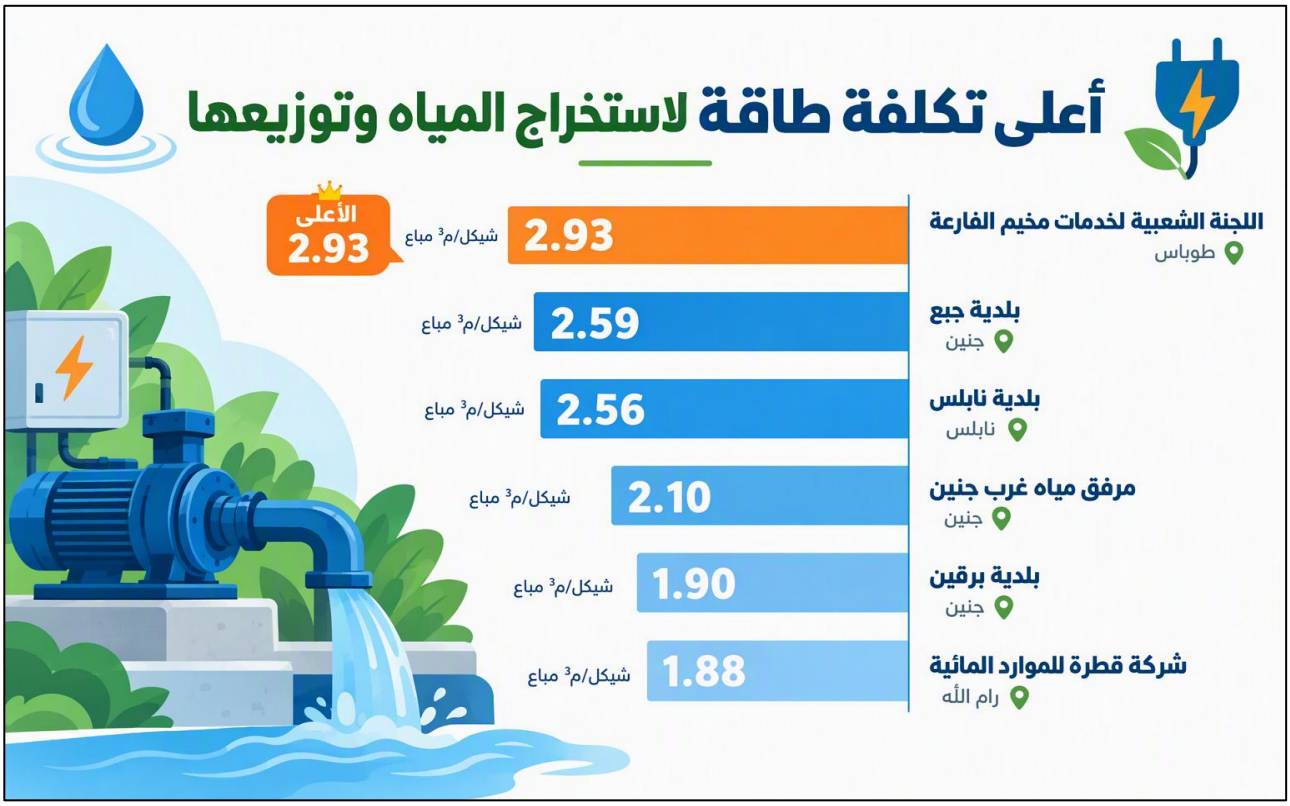
ويختلف هيكل تكلفة المتر المكعب من مقدم خدمة الى اخر ومن محافظة الى أخرى، فمثلا تتفاوت تكاليف الطاقة بين المحافظات بناء على مصادر المياه، حيث ترتفع هذه النسبة في المحافظات التي تعتمد على مصادر مياه ذاتية مثل أريحا، قلقيلية، طولكرم ونابلس، مع الإشارة الى ان جزء من هذه الطاقة تعود للضخ (التوزيع) الى الأماكن المرتفعة كما في نابلس.

الرسم البياني رقم 9: نسبة تكلفة الطاقة من التكلفة الاجمالية للمتر المكعب المباع حسب المحافظة



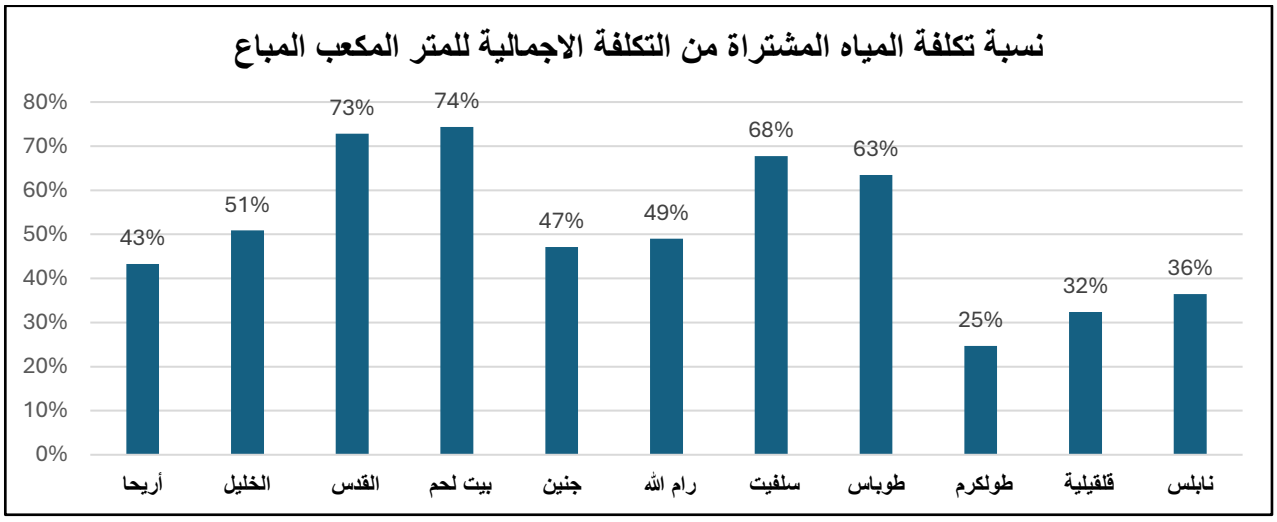
وتختلف تكاليف الطاقة للضخ واستخراج المياه من مقدم خدمة لآخر، ويوضح الشكل أدناه اعلى معدل تكلفة طاقة مستخدمة للاستخراج المياه وتوزيعها للمتر المكعب المباع:

الشكل رقم 14: أعلى تكلفة طاقة مسجلة لاستخراج وتوزيع المتر المكعب المباع



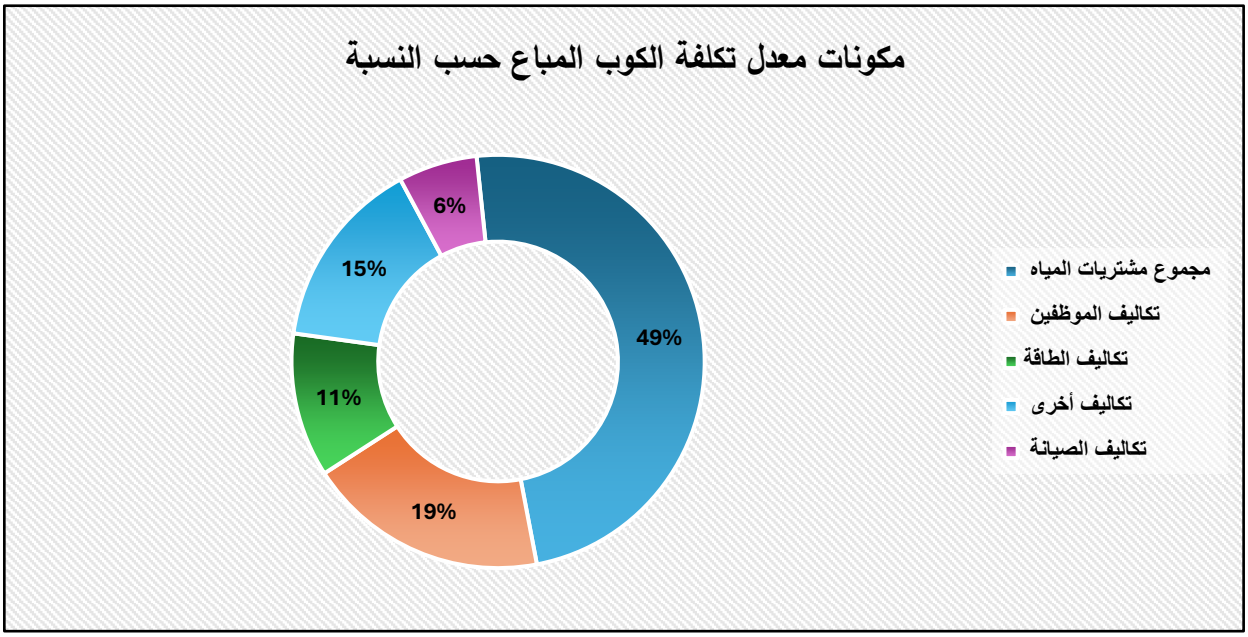
ومن ناحية أخرى ترتفع نسبة تكلفة المياه المشتراة من التكلفة الاجمالية في المحافظات التي تعتمد على مصادر مياه غير ذاتية (مشتراة) سواء من مصادر فلسطينية خاصة او من دائرة مياه الضفة الغربية.

الرسم البياني رقم 10: نسبة تكلفة المياه المشتراة من التكلفة الاجمالية للمتر المكعب المباع حسب المحافظة



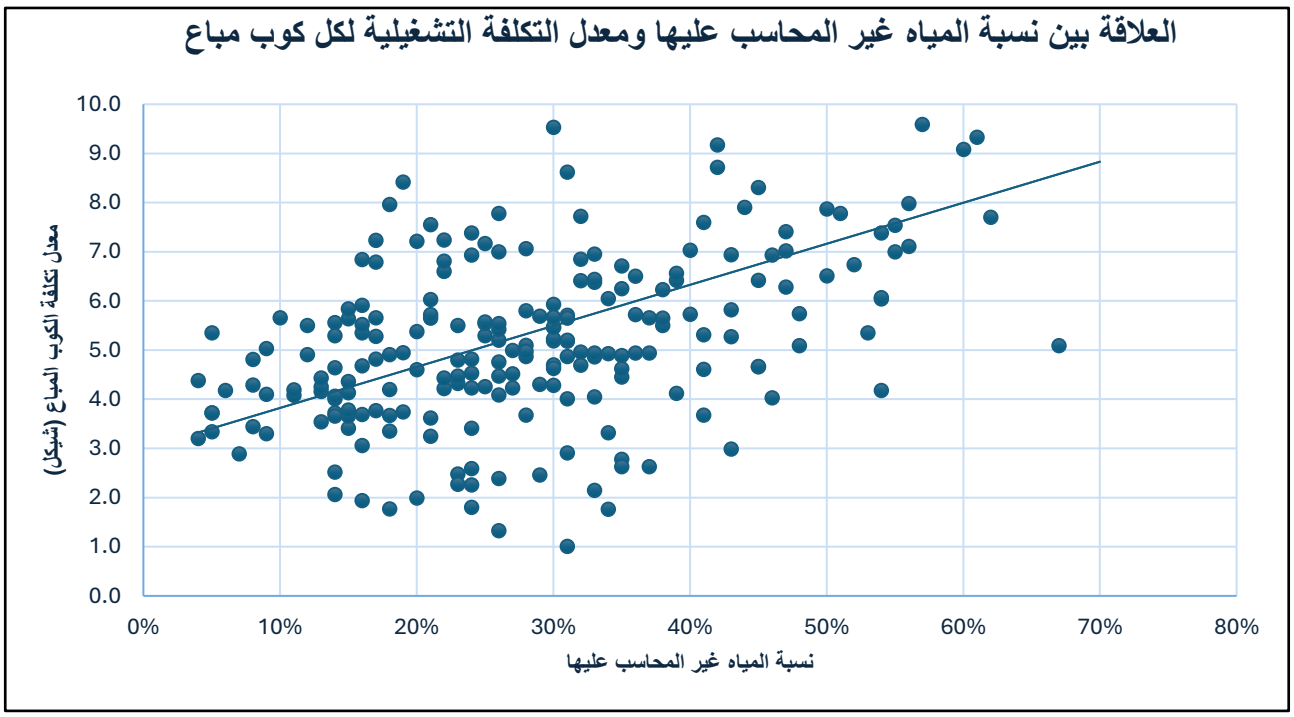
وبشكل عام، تختلف مكونات معدل تكلفة الكوب المباع من مقدم خدمة لآخر ومن محافظة الى أخرى، حيث تشكل نسبة تكلفة مشتريات المياه اعلى نسبة بحدود 49% من معدل تكلفة الكوب، يليها تكلفة الموظفين حوالي 19% من معدل التكلفة، فيما تشكل نسبة الطاقة 11% فقط ويفسر ذلك محدودية الموارد المائية الذاتية في الضفة الغربية. ويوضح الشكل ادناه مكونات تكلفة الكوب المباع حسب النسبة:

الشكل رقم 15: مكونات معدل تكلفة المتر المكعب المباع في الضفة الغربية



بالإضافة إلى ما سبق، تجدر الإشارة إلى أن تكلفة المتر المكعب من المياه المباعة تتأثر أيضًا بنسبة المياه غير المحاسب عليها (الفاقد). ويوضح الشكل أدناه وجود علاقة طردية بين نسبة الفاقد وتكلفة المياه المباعة، حيث تزداد تكلفة المتر المكعب كلما ارتفعت نسبة الفاقد لدى مقدم الخدمة .

الرسم البياني رقم11: العلاقة بين نسبة المياه غير المحاسب عليها ومعدل التكلفة التشغيلية لكل متر مكعب مباع



3. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية)

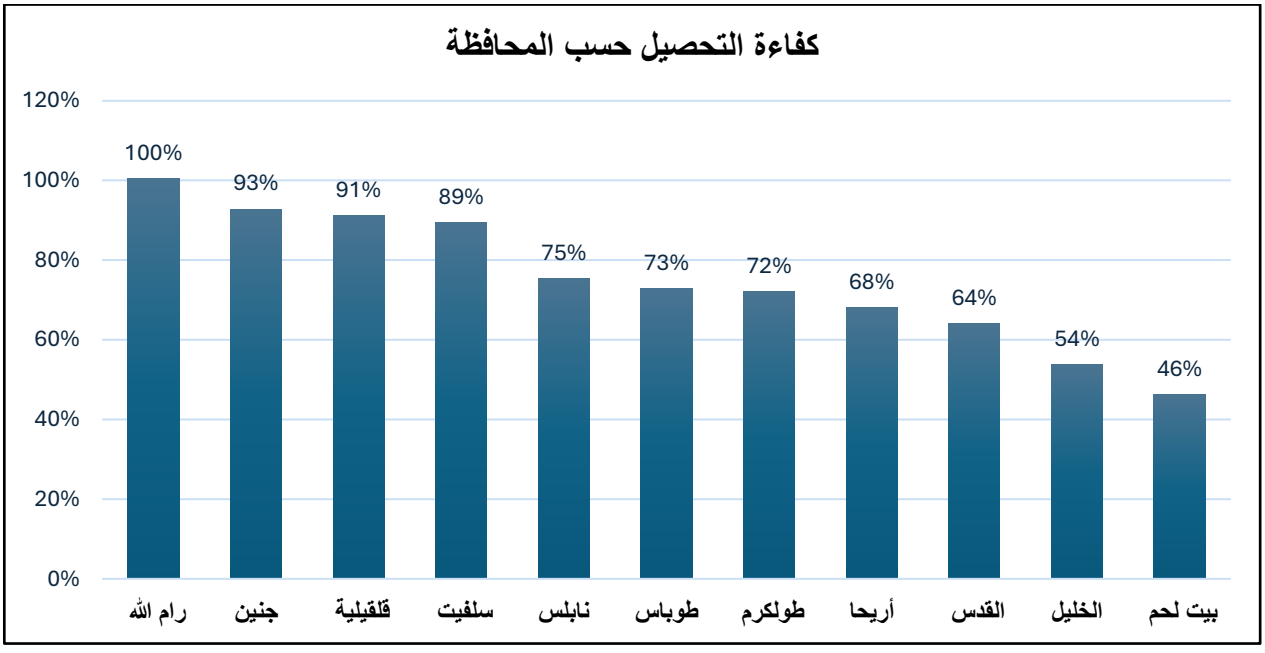
تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعاته السنوية المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم	أثمان المياه المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة مبيعات المياه السنوية (شيكل) × 100%	≤ 95%	78%

تُعد السيولة المالية المتاحة لدى مقدم الخدمة أحد العوامل الأساسية في ضمان استدامة تقديم خدمات المياه. ويعكس مؤشر التحصيل قدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة مبيعات المياه المفوترة، سواء الخاصة بالسنة الحالية أو بالسنوات السابقة، بما يسهم في توفير الموارد المالية اللازمة لتغطية النفقات التشغيلية، والوفاء بالالتزامات المالية، وضمان استمرارية تقديم الخدمة وتأمين الحقوق المائية للمستهلكين. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية تعزيز جهود التحصيل ووضع خطط وإجراءات فعّالة لرفع نسب التحصيل، بما يعزز قدرة مقدم الخدمة على الوفاء بالتزاماته وتحسين كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي إطار الجهود الرامية إلى تحسين كفاءة التحصيل وتعزيز الاستدامة المالية، بدأت بعض البلديات في الضفة الغربية بالتحول تدريجيًا من العدادات التقليدية إلى العدادات مسبقة الدفع. وقد بلغت نسبة العدادات مسبقة الدفع نحو **37% من إجمالي عدادات المياه في الضفة الغربية خلال عام 2025**، مما يعكس توجهًا متزايدًا نحو استخدام أدوات وآليات تسهم في تحسين إدارة الفوترة والتحصيل.

وعلى الرغم من تحسن نسبة التحصيل مقارنة بالعام السابق، فقد تأثرت قدرة المواطنين على سداد فواتير المياه بالظروف الاقتصادية الصعبة التي تشهدها الضفة الغربية. كما ساهمت تداعيات الحرب على قطاع غزة في تفاقم هذه الظروف، نتيجة فقدان عدد كبير من العمال لمصادر دخلهم بعد توقف أو تراجع فرص العمل داخل إسرائيل، إلى جانب استمرار صرف رواتب موظفي القطاع العام بنسب غير كاملة، الأمر الذي انعكس على القدرة الشرائية للأسر وعلى انتظام سداد مستحقات خدمات المياه. ويوضح الشكل ادناه نسبة كفاءة التحصيل حسب المحافظات:

الرسم البياني رقم 12: نسبة كفاءة التحصيل حسب المحافظة



يوضح الجدول التالي التباين في مستويات كفاءة التحصيل بين مقدمي خدمات المياه، حيث تتراوح نسب التحصيل بين **24%** ونسب مرتفعة تتجاوز **.180%**. ولا تعكس النسب التي تتجاوز 100% تحصيل قيمة الفاتورة الحالية فقط، وإنما تشمل أيضًا تحصيل مستحقات وديون متراكمة من فترات سابقة، بالإضافة إلى قيمة الفاتورة الحالية، مما يفسر ارتفاع معدلات التحصيل لدى بعض مقدمي الخدمة.

الجدول رقم 8: أعلى وأقل نسب كفاءة تحصيل مسجلة



كفاءة تحصيل متدنية (أدنى نسب التحصيل)

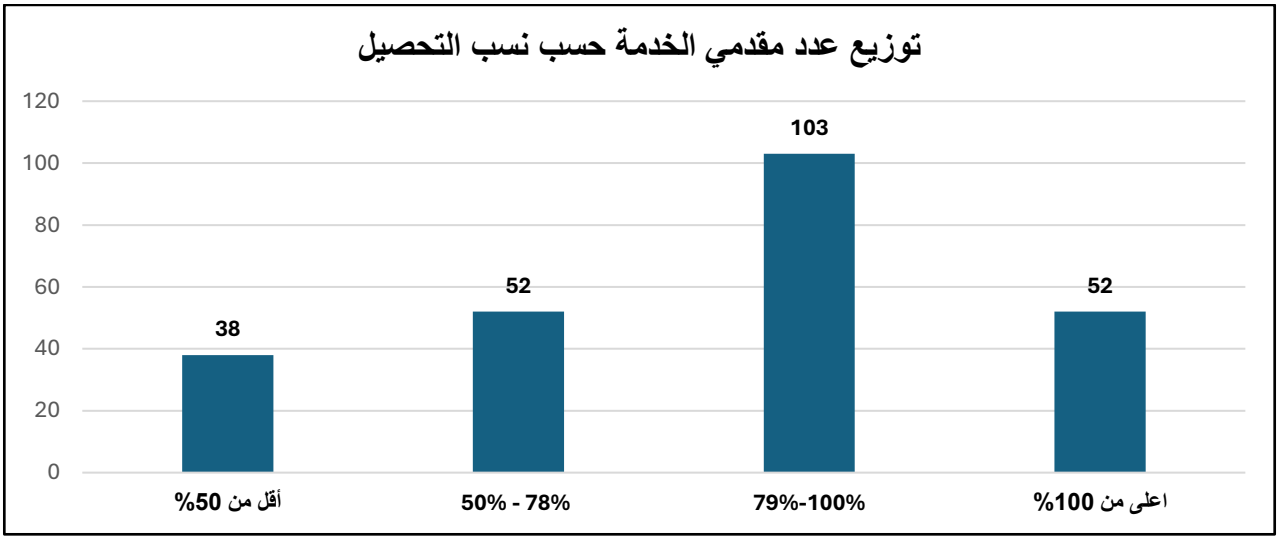
المحافظة	مقدم الخدمة	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)
نابلس	مجلس قروي روجيب	16%
الخليل	بلدية إذنا	20%
بيت لحم	بلدية جناتا	24%
الخليل	بلدية خاراس	26%
الخليل	بلدية الخليل	27%
نابلس	مجلس قروي برقة	27%
بيت لحم	مجلس قروي الشواورة	27%
الخليل	بلدية بيت أمر	29%
بيت لحم	بلدية زعترة	30%

كفاءة تحصيل مرتفعة (أعلى نسب التحصيل)

المحافظة	مقدم الخدمة	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	عدد اشتراكات المياه عبر عدادات دفع مسبق (رقم)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)
رام الله	مجلس قروي خربثا المصباح	1,688	1,618	181%
رام الله	مجلس قروي شقبا	1,362	1,350	123%
رام الله	مجلس قروي قبيا	1,580	1,515	121%
جنين	بلدية قباطية	5,268	3,961	120%
نابلس	مجلس قروي بيت ايبا	1,129	957	119%

وحسب نتائج أداء مقدمي الخدمات لمؤشر كفاءة التحصيل، فأن أكبر عدد من مقدمي الخدمات تقع نسبة تحصيلهم بين 79% و100% (أي اعلى من المعدل العام في الضفة الغربية)، فيما لم يتمكن 38 مقدم خدمة من تجاوز نسبة تحصيل 50%. ويوضح الشكل ادناه توزيع مقدمي الخدمة حسب نسب التحصيل المختلفة:

الشكل رقم 16: توزيع مقدمي الخدمة حسب نسب التحصيل المختلفة



مع ضرورة الإشارة الى ان هذه البيانات تخص 245 مقدم خدمة فقط، وان هناك 39 مقدم خدم لم يتمكن المجلس من احتساب هذا المؤشر لديهم نظرا لعدم وجود بيانات تخص هذا المؤشر.

4. مؤشر نسبة العمل (الكفاءة)

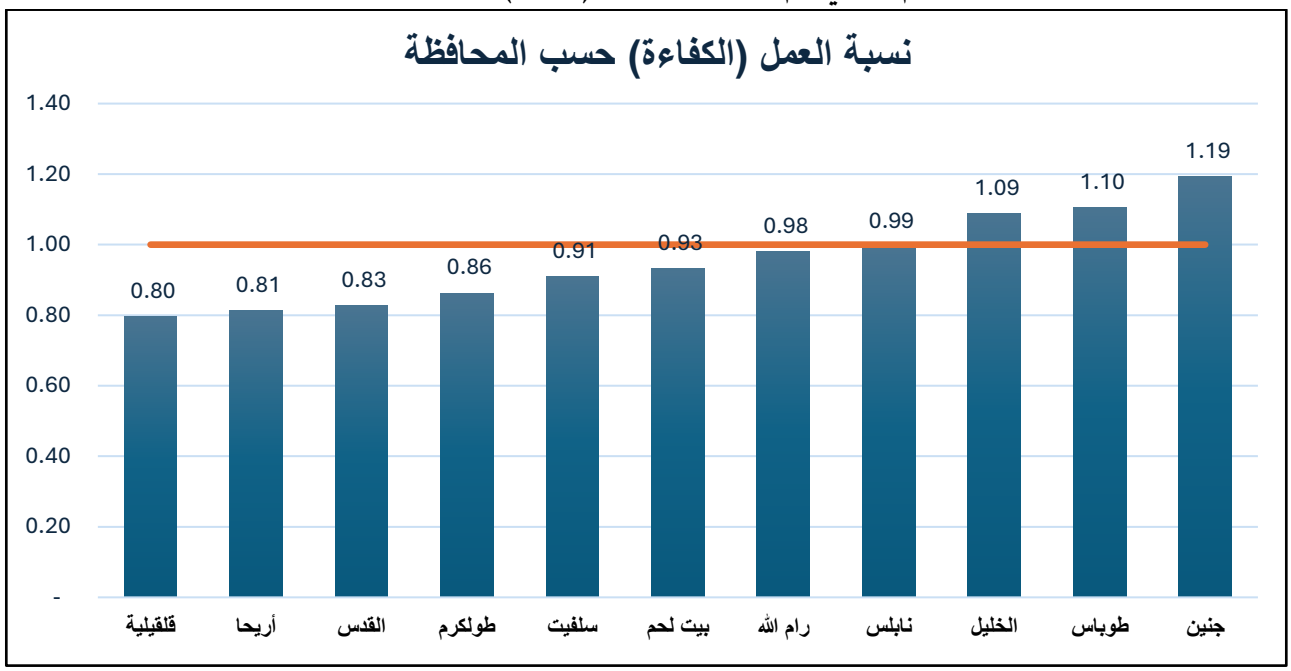
تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس مدى كفاءة/مقدرة التعرفة المطبقة على تغطية التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة. كلما كانت النسبة أقل من 1 كلما كانت التعرفة المطبقة قادرة على تغطية الكلفة التشغيلية وتوفير فائض لتغطية مصروف الاهلاك والمصاريف التطويرية	تكاليف التشغيل والصيانة والتكاليف الإدارية بالشيكل (باستثناء الاهلاك) ÷ إيرادات التشغيل	اقل من او يساوي 1	0.99

يمثل هذا المؤشر أداة معيارية لمقدم الخدمة لقياس مدى قدرة الإيرادات التشغيلية الخاصة بخدمة المياه على تغطية تكاليف التشغيل لتقديم الخدمة، كما يبين مدى توفر هامش مالي إضافي يمكن استخدامه لتغطية تكاليف الاهلاك والتطوير 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 الاهلاك والتكاليف الرأسمالية.

ومع صدور نظام التعرفة الموحد للمياه والصرف الصحي رقم 4 لسنة 2021، يقوم المجلس بالتركيز على مقدمي الخدمات الذين لديهم نسبة عمل أكبر من 1 من أجل مراجعة التعرفة الخاصة بهم. وقد بلغ عدد التعرفات المراجعة لنهاية العام 2025 من قبل المجلس حوالي 77 تعرفة تغطي حوالي 70% من المواطنين، مع العلم أن الغالبية لم يطبق التعرفة المصادق عليها، كما ان هناك بعض مقدمي الخدمة لم يتعاونوا مع المجلس من أجل مراجعة التعرفة بالرغم من انهم يحققون خسائر تشغيلية سنوية. والرسم أدناه يوضح نتائج مؤشر نسبة العمل (الكفاءة) حسب المحافظة:

الرسم البياني رقم 13: نسبة العمل (الكفاءة) حسب المحافظة



تتفاوت نسبة كفاءة العمل بين مقدمي خدمات المياه، حيث يسجل بعض مقدمي الخدمة مستويات منخفضة لهذا المؤشر (أقل من 1)، بما يعكس قدرة أكبر على توجيه جزء من مواردهم نحو صيانة واستبدال الشبكات وتطوير مستوى الخدمة. في المقابل، تشير المستويات المرتفعة للمؤشر (أعلى من 1) إلى ارتفاع الأعباء والتكاليف التشغيلية مقارنة بالموارد المتاحة، مما قد يحد من قدرة مقدم الخدمة على تنفيذ أعمال التطوير والاستثمار في البنية التحتية، ويؤثر على استدامة تقديم الخدمة. وفيما يلي أمثلة على مقدمي الخدمة الذين سجلوا مستويات مرتفعة لهذا المؤشر:

الجدول رقم 9: نسب عمل (كفاءة) مرتفعة – خسارة عالية



نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	مقدم الخدمة	المحافظة
2.0	بلدية العوجا	أريحا
2.3	بلدية جنين	جنين
2.1	مجلس قروي صانور	جنين
2.1	مجلس قروي عابا الشرقية	جنين
2.2	مجلس قروي فحمة الجديدة	جنين
2.0	مجلس قروي بيت قاد الشمالي	جنين
2.0	مجلس قروي مسافر يطا	الخليل
2.0	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة	طوباس
3.8	مجلس قروي كفر قليل	نابلس
3.0	مجلس قروي بيت حسن	نابلس
2.2	مجلس قروي عين شبلي	نابلس

ثالثاً: مؤشرات خدمة الصرف الصحي

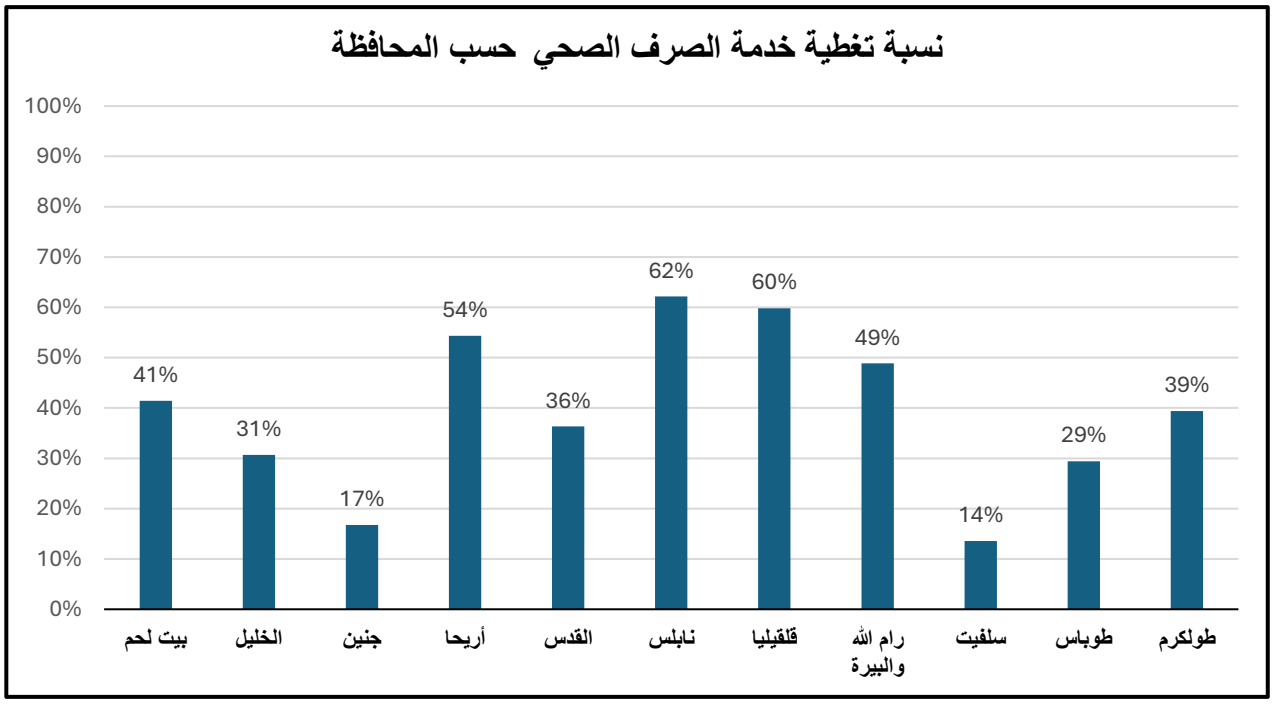
1. نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل بالضفة الغربية
يقيس مدى تغطية خدمة الصرف الصحي للسكان في منطقة الخدمة	(عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي ÷ عدد السكان في منطقة الامتياز) * 100%	لا ينطبق	%37

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 ام 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 النضح.

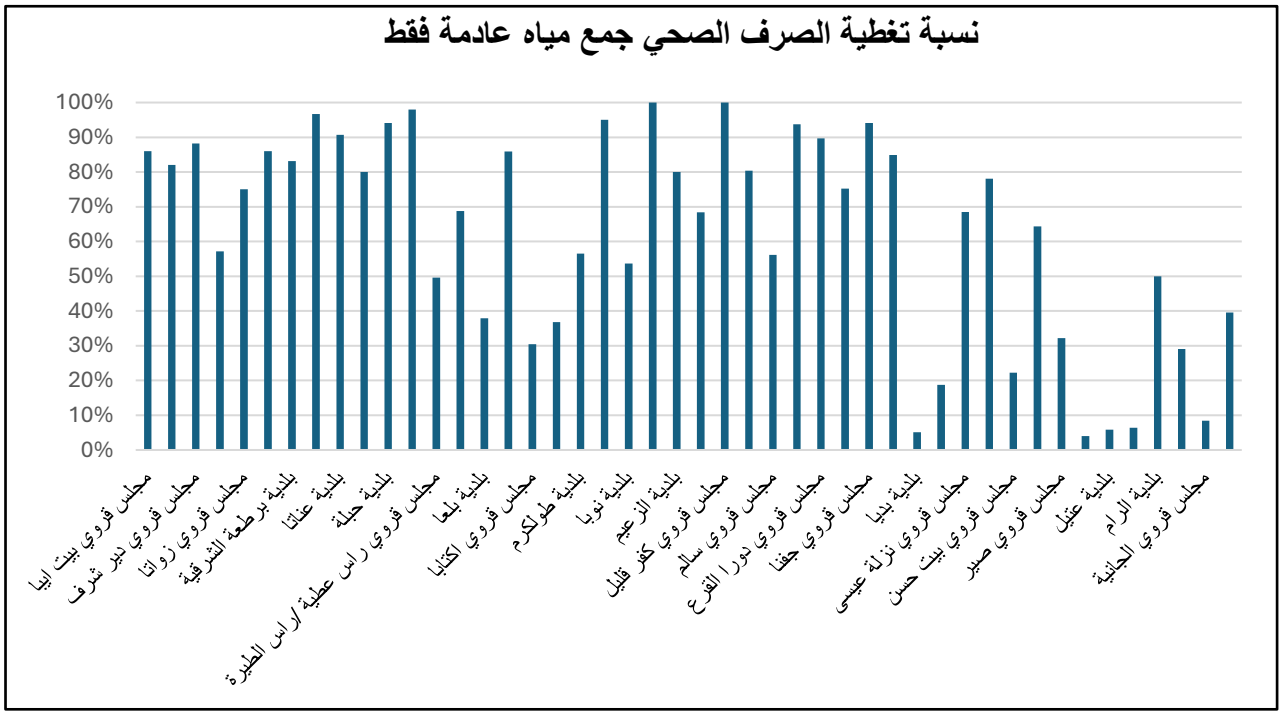
يبلغ عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي حوالي 1.2 مليون نسمة حيث تغطي خدمة الصرف الصحي حوالي 37% من سكان الضفة الغربية فقط عبر 71 مقدم خدمة صرف صحي موزعين كالتالي: 30 بلدية ، 27مجلس قروي، 8 لجان شعبية للمخيمات، مرفقين مياه إقليمين، مجلسي خدمات مشتركة، سلطة، شركة خاصة.

الرسم البياني رقم 14: نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي حسب المحافظة



بينما يقع ضمن الفئة الثانية 47 مقدم خدمة بالإضافة إلى 8 لجان مخيمات شعبية يقومون بجمع المياه العادمة فقط وتختلف وجهات المياه العادمة المجمعة حيث يقوم البعض بإرسال كميات المياه العادمة إلى محطات معالجة إلى وصلات إسرائيلية مباشرة لتنتقل بشكل مباشر إلى محطات معالجة إسرائيلية وبينما العديد من مقدمي الخدمة يقومون بتصريف المياه العادمة مباشرة إلى البيئة.

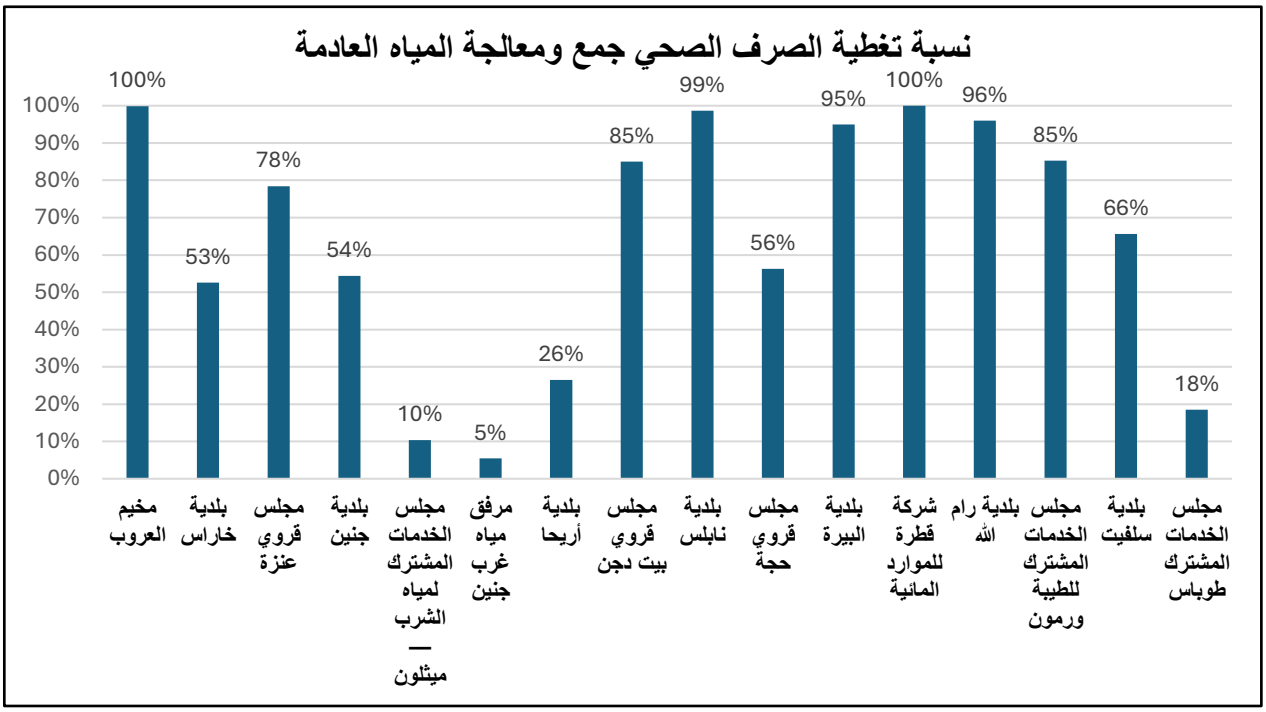
الرسم البياني رقم 15: نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي (جمع مياه عادمة فقط) لمقدمي الخدمة



ووفق بيانات عام 2025، فيوجد 16 مقدم خدمة يقومون بجمع المياه العادمة وإدارة محطات معالجة فعالة تخدم حوالي 370,750 نسمة في الضفة الغربية وقد تم استبعاد بعض المحطات المعطلة أو غير الفعالة من هذه الفئة والرسم التالي يوضح نسب تغطية

الخدمة لمقدمي الخدمة الذين يقدمون خدمة جمع ومعالجة المياه العادمة وتعالج هذه المحطات حوالي 12 مليون متر مكعب سنويا، ولكن الكمية المستغلة من هذه الكمية المعالجة لا تتجاوز 1.5 مليون متر مكعب.

الرسم البياني رقم 16: نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي (جمع ومعالجة المياه العادمة)



2. مؤشر كفاءة التحصيل (الجباية) – خدمة الصرف الصحي

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل العام
يقيس مقدرة مقدم الخدمة على تحصيل قيمة رسوم الصرف الصحي المفوترة وديونه (من السنة الحالية والسنوات السابقة) خلال فترة التقييم.	رسوم الصرف الصحي المحصلة خلال العام ÷ إجمالي قيمة رسوم الصرف الصحي السنوية (شيكل) × 100%	≤ 90%	62%

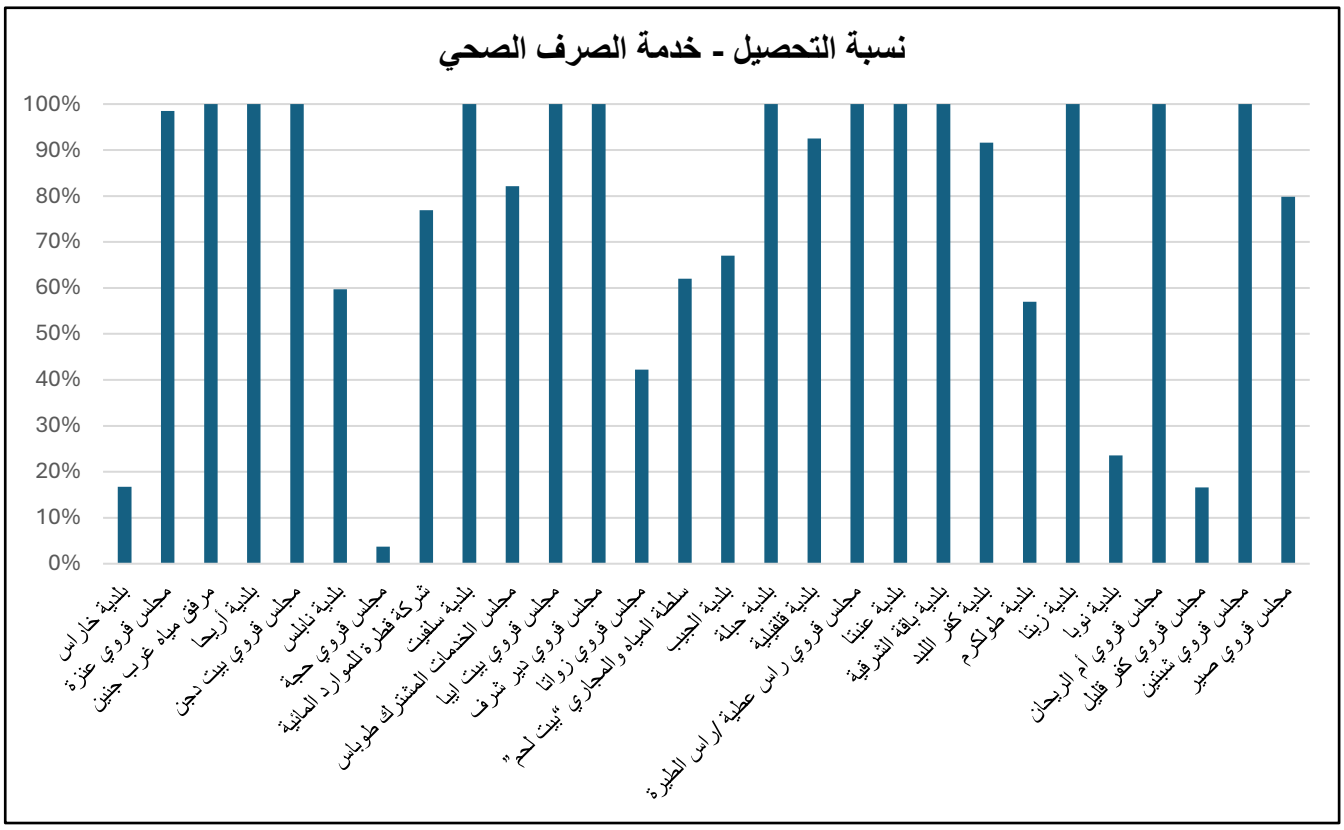
يجب قراءة هذا المؤشر مع مؤشر كفاءة التحصيل لخدمة المياه، وذلك لأن غالبية مقدمي الخدمات لا يصدرون فواتير منفصلة للصرف الصحي، بل تُدرج رسوم الصرف الصحي مع أثمان المياه في نفس الفاتورة. وبالتالي فإن عملية التحصيل لدى مقدمي الخدمة مرتبطة بالرصيد الإجمالي للفاتورة، والذي قد يتضمن أيضاً بنوداً أخرى غير مرتبطة 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 استرداد لتكاليف الصرف الصحي التي يتكبدها مقدم الخدمة. كما يؤكد النظام على ضرورة وجود مراكز تكلفة خاصة منفصلة لكل من خدمة المياه والصرف الصحي كل على حدا من اجل توخي الدقة في احتساب التكاليف الخاصة بكل منهما وبالتالي احتساب التعرفة الصحيحة.

ويبرز الرسم التالي نسبة التحصيل لمقدمي خدمة الصرف الصحي الذين أدخلوا بيانات الإيرادات على نظام معلومات تنظيم قطاع المياه وحيث بالرغم من أن الرسم يوضح أن معظم مقدمي الخدمة يقومون بتحصيل جزء كبير من فواتير الصرف الصحي إلا أن

العديد من مقدمي الخدمة لا يعتمدون تعرفة محددة لخدمة الصرف الصحي أو يعتمدون تعرفة غير مناسبة وذلك بسبب عدم وجود فصل بين المصاريف الخاصة بخدمة الصرف الصحي مما يؤدي إلى عدم القدرة على اعتماد تعرفة مناسبة تغطي تكاليف الخدمة.

الرسم البياني رقم 17: نسبة كفاءة التحصيل – خدمة الصرف الصحي



رابعاً: مؤشرات جودة المياه

تمكّن المجلس خلال عام 2025 من استكمال دوره الرقابي على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في مجال جودة مياه الشرب، من خلال جمع وتحليل البيانات السنوية للعام 2025 عبر قاعدة البيانات المعتمدة. وفي هذا السياق، شمل الاستبيان السنوي للعام 2025 جميع مقدمي الخدمات، بهدف توفير بيانات موثوقة تمكّن المجلس من تقييم الأداء، وقياس مستوى الالتزام بالمتطلبات والتعليمات الفلسطينية ذات الصلة.

وقد تضمن الاستبيان مجموعتين رئيسيتين من المتغيرات؛ تمثلت الأولى في أسئلة متعلقة بنظام التزويد، هدفت إلى تحديد الوضع التشغيلي العام في مجال الرقابة على جودة المياه، وتقييم مدى توافر عناصر إدارة سلامة المياه، ومدى قدرة مقدم الخدمة على ضمان سلامة مياه الشرب. وقد تم تحليل هذه البيانات والاستفادة من مخرجاتها ضمن تقرير **واقع العمليات التشغيلية لدى مقدمي الخدمات.**

أما المجموعة الثانية، فتضمنت المتغيرات الأساسية اللازمة لاحتساب مؤشرات الأداء المتعلقة بجودة مياه الشرب، وشملت بيانات حول أعداد العينات المفحوصة، وأعداد العينات المطابقة للتعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدة للاستهلاك الآدمي رقم (108-2023). كما جرى توسيع نطاق الفحوصات المستهدفة ضمن الاستبيان ليشمل عددًا من المؤشرات الإضافية، وهي: إجمالي المواد الصلبة الذائبة، والرقم الهيدروجيني(pH) ، والعكارة، إلى جانب المؤشرات الرئيسية المتمثلة في الكلور الحر المتبقي، والبكتيريا القولونية الكلية والغائطية، والنترات.

وتكتسب هذه المؤشرات أهمية فنية في تقييم جودة مياه الشرب بدءًا من المصدر مرورًا بمراحل المعالجة ووصولًا إلى نظام التوزيع، إذ تساعد على الكشف المبكر عن التغيرات التي قد تؤثر في سلامة المياه وكفاءة النظام.

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

المؤشرات الرقابية لجودة المياه.

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي[1]
نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنابيب الرئيسية.	(عدد عينات المياه المفحوصة التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي بما يتطابق مع المعايير ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	(0.2 – 0.8) ملغم / لتر
نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الكلية على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	3 (CFU\100ml)
نسبة عينات المياه الناجحة لفحص البكتيريا القولونية الغائطية على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه	(عدد عينات المياه المفحوصة الخالية من البكتيريا القولونية الغائطية ÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	0 (CFU\100ml)
نسبة عينات المياه الناجحة لفحص إجمالي المواد الصلبة الذائبة (TDS) على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	لا تزيد عن 750 ملغم/ لتر
نسبة عينات المياه الناجحة لفحص الرقم الهيدروجيني (pH) على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	9.5 – 6.5
نسبة عينات المياه الناجحة لفحص العكارة (Turbidity) على: * المصادر * شبكات وخطوط المياه	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	ألا تزيد أي من العينات عن NTU1 – المصادر لا تزيد عن NTU 5 – شبكات وخطوط المياه
نسبة عينات المياه الناجحة (المأخوذة من المصدر) لفحص النترات.	(عدد عينات المياه المفحوصة والتي تتطابق مع المعايير÷ عدد العينات التي فحصت لهذا الغرض) × 100%	50 ملغم/ لتر
نسبة الفحوصات الميكروبيولوجية التي تم إجراؤها.	(عدد الفحوصات البكتيرية التي اجريت على المياه المكلورة خلال فترة التقييم ÷ عدد الفحوصات البكتيرية على المياه المكلورة التي	≤ 100 %

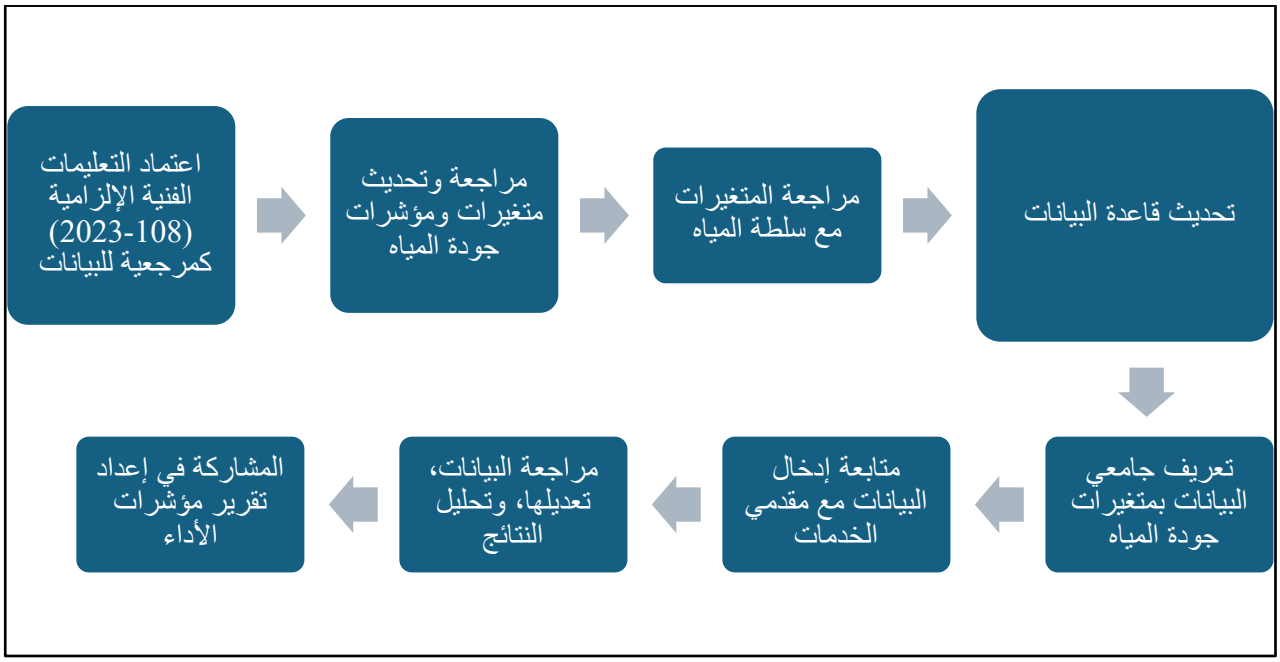
[1] وفقًا لمتطلبات منظمة الصحة العالمية، يجب أن يتحقق المعيار المرجعي فيما لا يقل عن 95% من العينات المفحوصة.

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي[1]
	تتطلبها المعايير أو التشريعات المعمول بها خلال فترة التقييم) × 100%	

- **آلية مراجعة بيانات جودة المياه**

تتم عملية جمع ومراجعة بيانات جودة المياه بصورة مشابهة لعملية جمع البيانات الأخرى السنوية، ويوضح الشكل ادناه خطوات جمع ومراجعة بيانات جودة المياه:

الشكل رقم 17: آلية مراجعة بيانات جودة المياه



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

على الرغم من التحديات الجسيمة المتمثلة في اعتداءات المستوطنين، وتخريب البنية التحتية لأنظمة توزيع المياه، والانقطاعات المتكررة التي تثقل كاهل مقدمي الخدمات، تُظهر بيانات تسعة من كبار مقدمي الخدمات[2] نتائج وصلت الى مستوى ممتاز في العديد من مؤشرات جودة المياه؛ وعليه تعكس الرسوم البيانية أدناه هذه مؤشرات لكل مقدم خدمة على حدة استناداً إلى بيانات عام 2025. وفي هذا السياق، يتضح تفاوت مؤشرات الأداء بين مقدمي الخدمات، متأثرةً بعدد من العوامل، من أبرزها حجم النظام المائي ومكوناته، وطول شبكة التوزيع، وعدد السكان المخدومين، والإمكانات الفنية والتشغيلية لمقدم الخدمة. وتشير بيانات عام 2025 إلى تحقيق بلدية الخليل أفضل أداء في مؤشرات الفحوصات، مع الإشارة إلى عدم امتلاكها مصادر مياه خاصة بها، الأمر الذي يحدّ من إمكانية إجراء مقارنة مباشرة وشاملة بين مقدمي الخدمات.

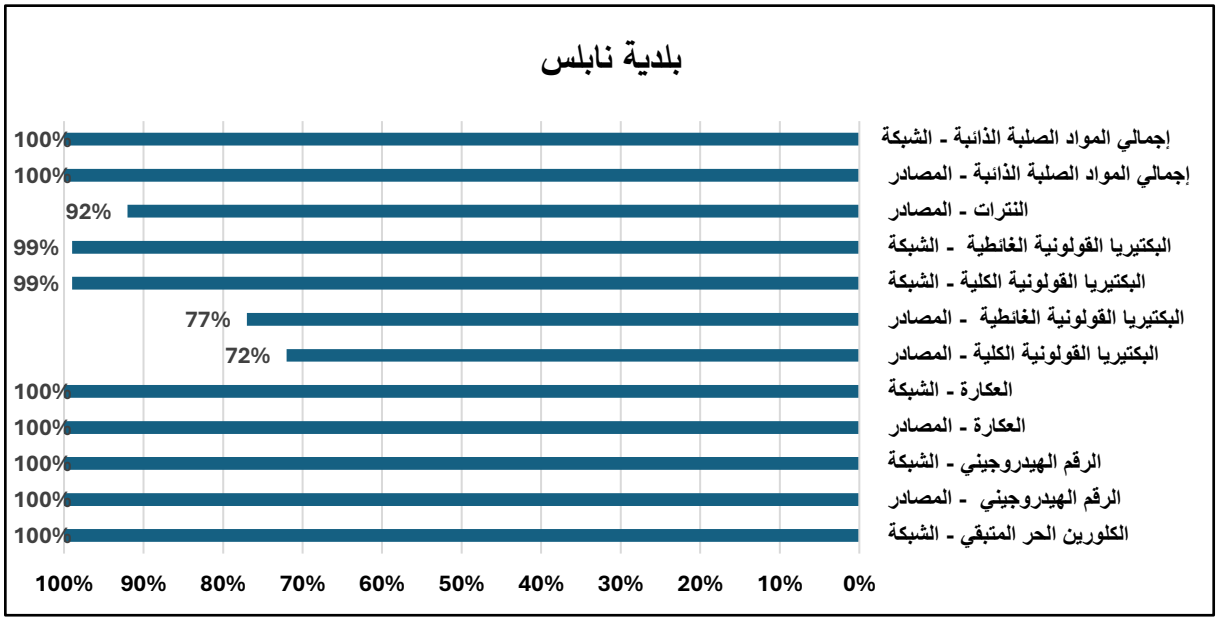
وعلى مستوى مصادر المياه، فقد أظهرت النتائج انخفاض نسب نجاح المؤشرات الميكروبيولوجية مقارنةً بشبكات المياه، ولا سيما في بلديات نابلس وأريحا وسلفيت، وقد يُعزى ذلك إلى إجراء الفحوصات قبل عملية الكلورة، إضافةً إلى اختلاف خصائص مصادر المياه والتغيرات الموسمية. في المقابل، حققت المؤشرات الميكروبيولوجية في شبكات المياه لدى هذه البلديات نسب نجاح لا تقل عن 95%، بما يتوافق مع متطلبات منظمة الصحة العالمية، وبما يعكس مأمونية وجودة المياه بعد المعالجة.

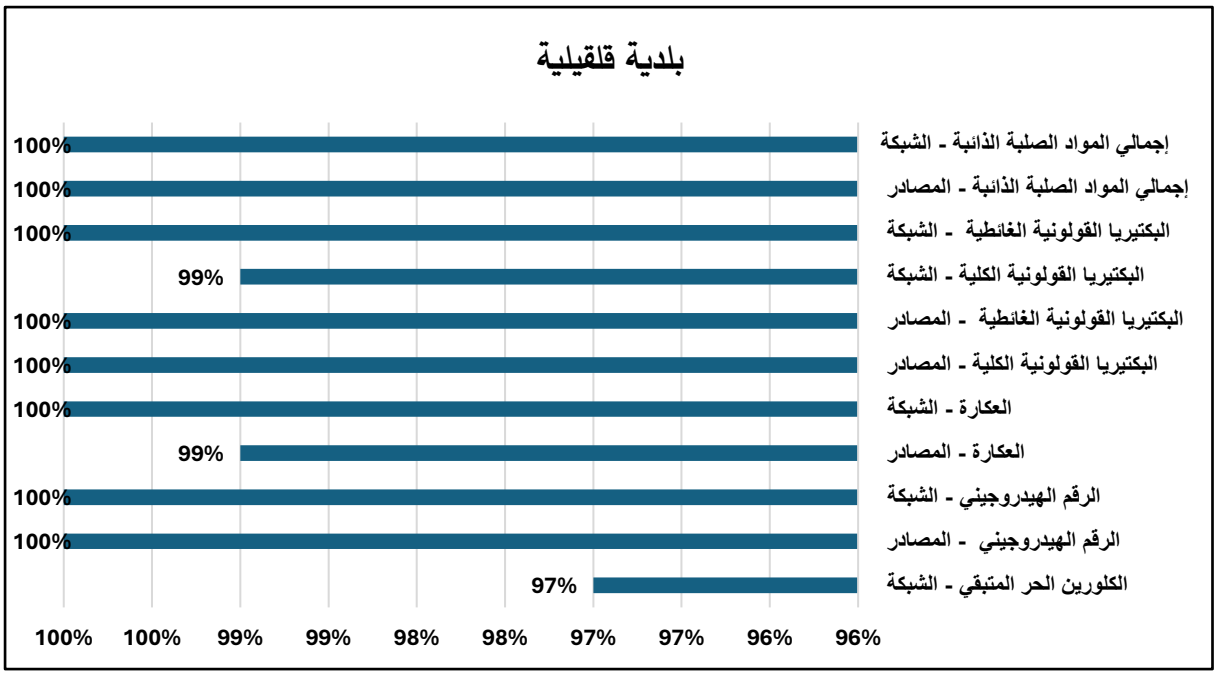
[2] مقدمو الخدمات ممن يمتلكون أنظمة رقابية على جودة المياه.

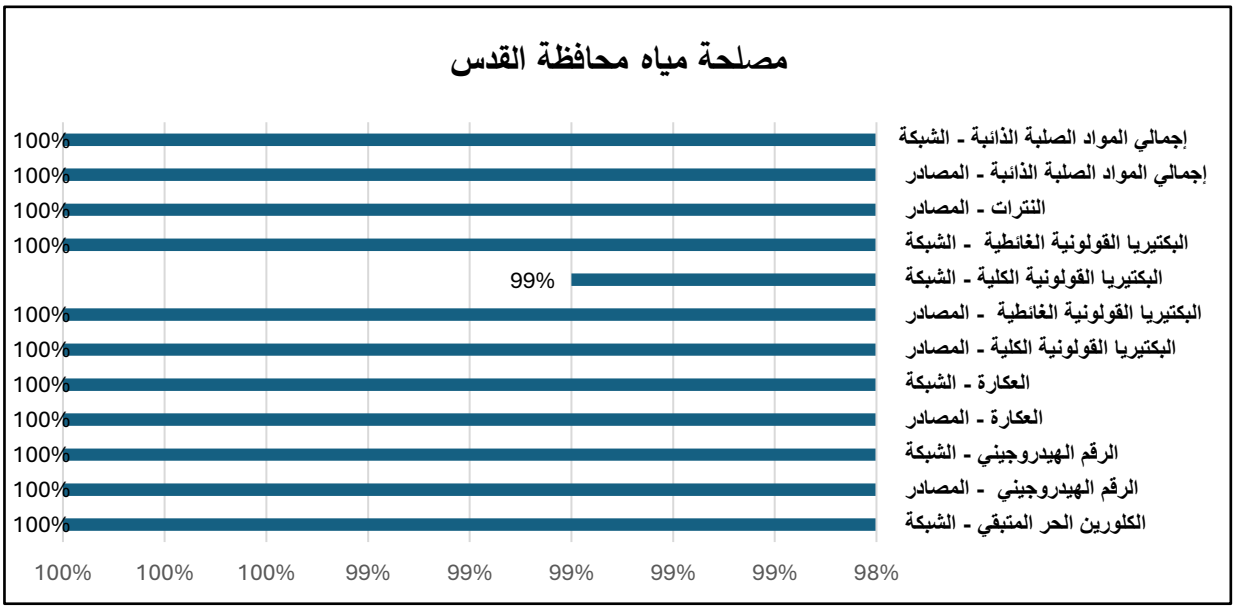
وبشكل عام، أظهرت النتائج أداءً ممتازاً في مؤشرات جودة مياه الشبكات، باستثناء مؤشر الكلور الحر المتبقي، الذي سجل نسب نجاح أقل من 95% لدى بلديات جنين وطولكرم وسلطة المياه والمجاري في بيت لحم، مع تفاوت الأسباب بين مقدمي الخدمات. وعليه، تبرز أهمية تعزيز متابعة نتائج الفحوصات الميكروبيولوجية، وتحسين ضبط ومراقبة تراكيز الكلور الحر المتبقي في الشبكات، لضمان استمرارية التطهير والالتزام بالمعايير المعتمدة.

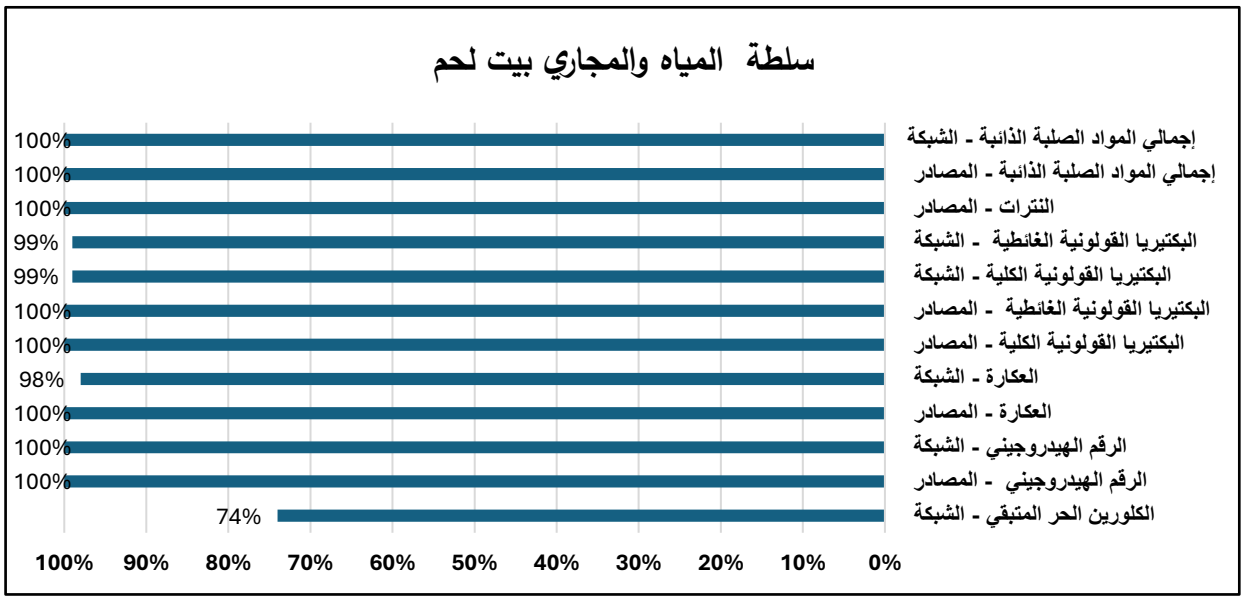
وفيما يتعلق بمؤشر النترات، سجلت بلدية طولكرم أدنى نسبة نجاح في فحوصات النترات، بلغت 36%، مما يشير إلى ارتفاع تراكيز النترات في بعض مصادر المياه. وقد يرتبط ذلك بعدة عوامل محتملة، منها الأنشطة الزراعية واستخدام الأسمدة، وتسرب مياه الصرف الصحي من الحفر الامتصاصية، إضافةً إلى الأضرار التي لحقت بالبنية التحتية بسبب الاحتلال، والتي قد تسهم في تلوث مصادر المياه، تليها بلدية سلفيت بنسبة بلغت 88%، ويرتبط التباين في مستويات النترات بطبيعة مصادر المياه وخصائصها الهيدروجيولوجية، واستخدامات الأراضي والأنشطة المحيطة بها، ومدى تعرضها لمصادر التلوث، إلى جانب العوامل الموسمية. وعليه، يتطلب الأمر الاستمرار في تحديد مصادر النترات، وتعزيز إجراءات الحد من وصولها إلى مصادر المياه، بما في ذلك حماية المصادر، ومعالجة مصادر التلوث، وتحسين إدارة الصرف الصحي، وتعزيز المراقبة والفحوصات الدورية.

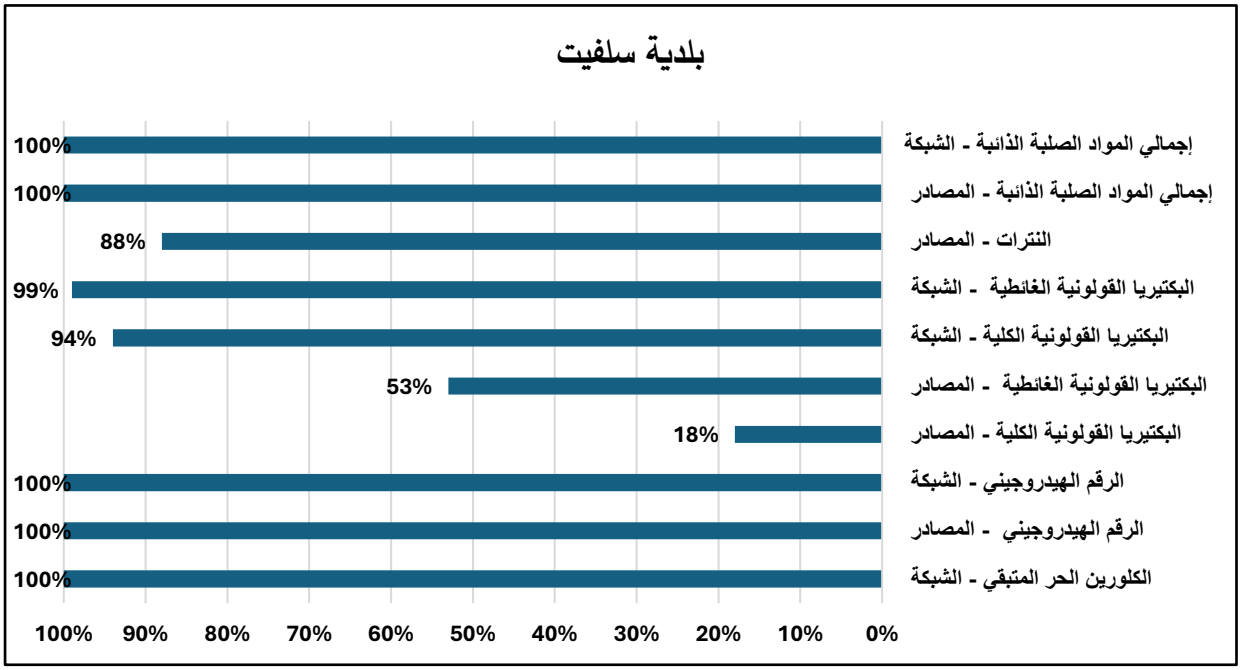
الرسوم البيانية أدناه توضح نتائج مؤشرات جودة المياه لكل مقدم خدمة

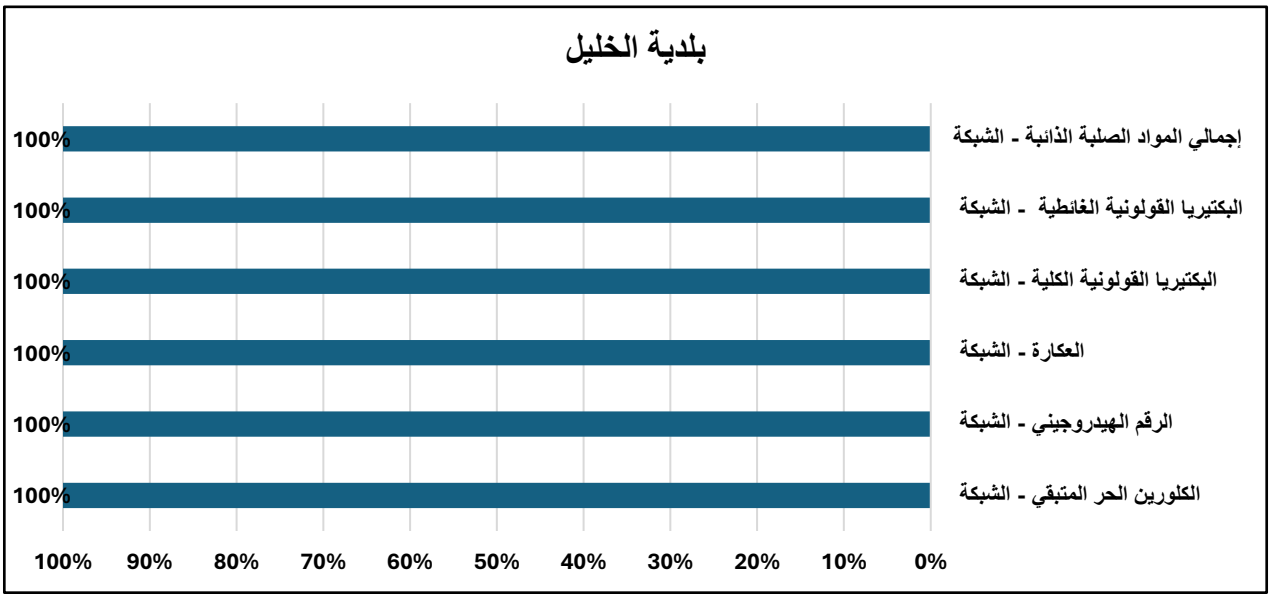


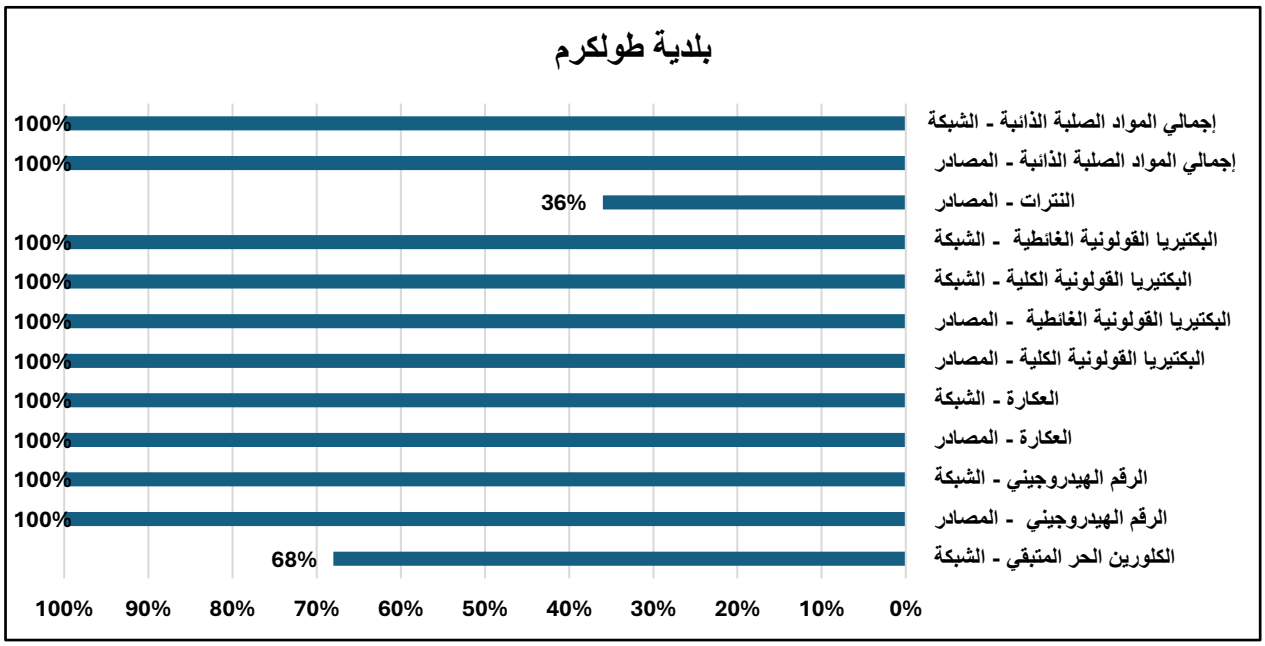


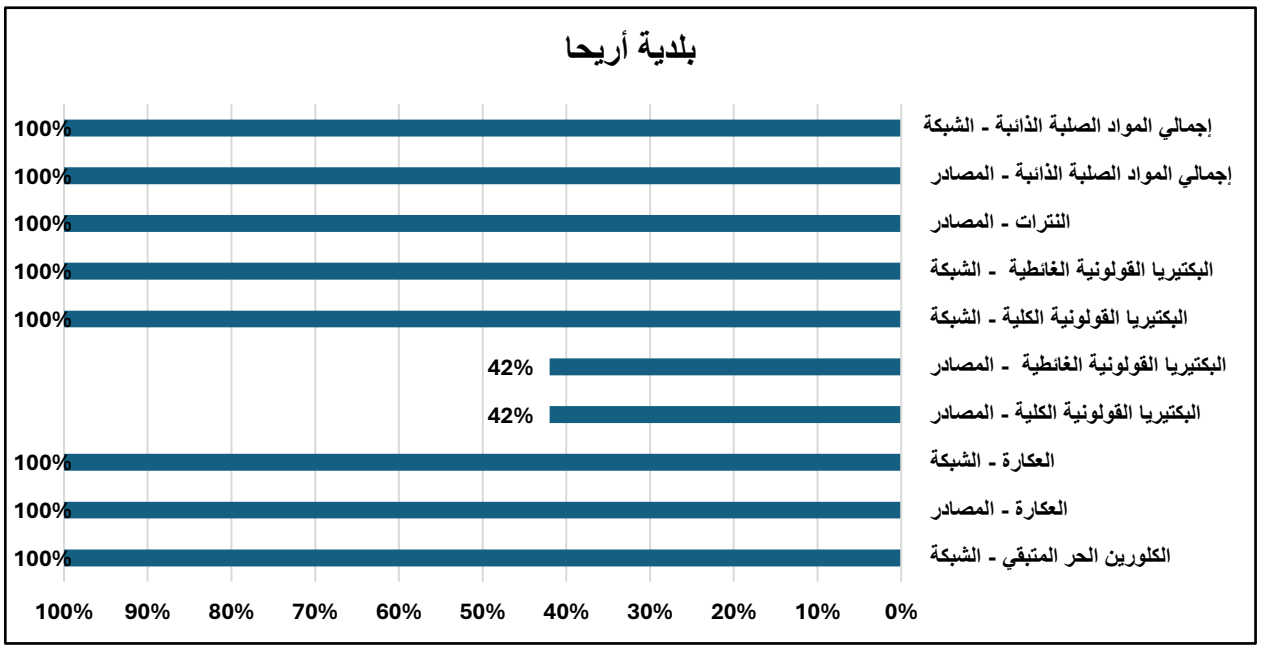

مصلحة مياه محافظة القدس
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - المصادر
النترات - المصادر
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - المصادر
البكتيريا القولونية الكلية - المصادر
العكارة - الشبكة
العكارة - المصادر
الرقم الهيدروجيني - الشبكة
الرقم الهيدروجيني - المصادر
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
100%
100%
99%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
99%
99%
98%

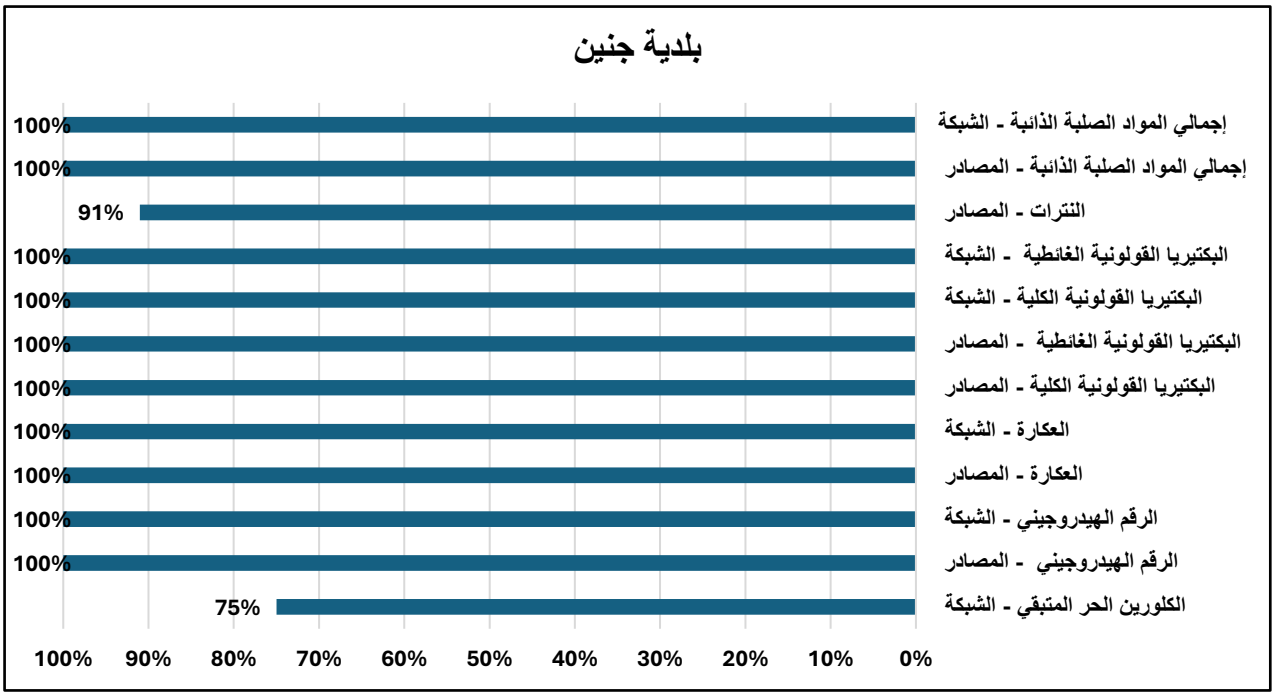

سلطة المياه والمجاري بيت لحم
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - المصادر
النترات - المصادر
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - المصادر
البكتيريا القولونية الكلية - المصادر
العكارة - الشبكة
العكارة - المصادر
الرقم الهيدروجيني - الشبكة
الرقم الهيدروجيني - المصادر
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
100%
99%
99%
100%
100%
98%
100%
100%
100%
74%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%


بلدية سلفيت
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - المصادر
النترات - المصادر
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - المصادر
البكتيريا القولونية الكلية - المصادر
الرقم الهيدروجيني - الشبكة
الرقم الهيدروجيني - المصادر
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
88%
99%
94%
53%
18%
100%
100%
100%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%


بلدية الخليل
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
العكارة - الشبكة
الرقم الهيدروجيني - الشبكة
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%


بلدية طولكرم
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - المصادر
النترات - المصادر
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - المصادر
البكتيريا القولونية الكلية - المصادر
العكارة - الشبكة
العكارة - المصادر
الرقم الهيدروجيني - الشبكة
الرقم الهيدروجيني - المصادر
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
36%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
100%
68%
100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%


بلدية أريحا
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - الشبكة
إجمالي المواد الصلبة الذائبة - المصادر
النترات - المصادر
البكتيريا القولونية الغائطية - الشبكة
البكتيريا القولونية الكلية - الشبكة
البكتيريا القولونية الغائطية - المصادر
البكتيريا القولونية الكلية - المصادر
العكارة - الشبكة
العكارة - المصادر
الكلورين الحر المتبقي - الشبكة
100%
100%
100%
100%
100%
42%
42%
100%
100%
100%
100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%



أما فيما يتعلق بنسب الفحوصات الميكروبيولوجية المُنفذة من قبل مقدمي الخدمات، يتم احتساب هذا المؤشر استناداً إلى عدد الفحوصات البكتيرية للمياه المُكلورة التي تفرضها التعليمات الفنية الفلسطينية، بناء على عدد السكان المخدومين بالمياه وبما يتماشى مع معايير منظمة الصحة العالمية. وقد تجاوز هذا المؤشر نسبة 100% على شبكات المياه لدى الفئات المستهدفة؛ مما يعكس كفاءة عالية في التغطية والرقابة، باستثناء بلدية الخليل والتي شهدت تحسناً ملحوظاً في هذه النسبة، حيث وصلت إلى 78% هذا العام، وذلك يعني تنفيذ المزيد من الفحوصات الميكروبيولوجية وتحقيق تغطية أوسع لعينات المياه.

تجدر الإشارة إلى أن بيانات جودة المياه الواردة في هذا التقرير لا تمثل سوى 3% من إجمالي مقدمي الخدمات، وهم الذين يتولون فحص مياه الشرب في مختبراتهم أو لدى مختبرات خارجية. وتمكّن المجلس فقط من الرقابة على الأداء التشغيلي لباقي مقدمي الخدمات ممن يعتمدون على وزارة الصحة في إجراء الفحوصات، دون الاطلاع على نتائج هذه الفحوصات، لعدم تزويده بالبيانات السنوية الصادرة عن الوزارة للفحوصات الميكروبية وفحص الكلور الحر في المياه، خلافًا للسنوات السابقة، مما حدّ من قدرته على أداء دوره كمصدر أساسي لبيانات مقدمي الخدمات الذين لا يمتلكون أنظمة رقابية متكاملة على مياه الشرب.

وبناء عليه، يقع على عاتق مقدمي الخدمات مسؤولية التنسيق والمتابعة مع وزارة الصحة لنتائج الفحوصات المنفذة في مناطق خدمتهم والزيارات الميدانية بشكل دوري، ويترتب عليهم أيضاً مجموعة من الإجراءات التشغيلية الأساسية لضمان مأمونية المياه الموزعة للمستهلكين، كما هو موضح أدناه.

الشكل رقم 18: الحد الأدنى المطلوب من مقدم الخدمة بما يخص جودة المياه



خامساً: مؤشرات رضا المشتركين

تُعد مؤشرات رضا المشتركين من المؤشرات المهمة لتقييم جودة خدمات المياه والصرف الصحي ومدى استجابتها لاحتياجات المستفيدين، إذ تعكس مستوى رضا المشتركين عن جودة الخدمة واستمراريتها ومدى استجابة مقدم الخدمة للشكاوى والاستفسارات. إلا أن معظم مقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية وقطاع غزة لا يزالون يفتقرون إلى سجلات إلكترونية أو منهجية تتضمن بيانات دقيقة وموثوقة حول شكاوى واستفسارات المشتركين، بما في ذلك نوع الشكوى، وتاريخ تقديمها، والإجراءات المتخذة لمعالجتها، والمدة الزمنية اللازمة للرد عليها وإغلاقها.

وفي الضفة الغربية، يحد ضعف توثيق وإدارة بيانات الشكاوى من إمكانية احتساب مؤشرات رضا المشتركين بصورة دقيقة وموثوقة في الوقت الحالي. وعلى الرغم من ذلك، يواصل المجلس جهوده لدعم مقدمي الخدمات وتشجيعهم على تفعيل أنظمة استقبال وإدارة الشكاوى المتوفرة لديهم، وتحسين آليات تسجيلها وتصنيفها ومتابعتها، بما يتيح الاستفادة منها في قياس مستوى رضا المشتركين وتحديد مجالات التحسين في الخدمة.

ومن هنا، تبرز الحاجة إلى تعزيز متطلبات توثيق الشكاوى والاستفسارات، وتحديد إجراءات واضحة لمتابعتها ومعالجتها، واعتماد مؤشرات قابلة للقياس لرضا المشتركين، بما يسهم في تعزيز المساءلة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

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 او عدم التوصل الى اتفاق بين الطرفين؛ وعليه أنشأ المجلس نظام استقبال ومعالجة شكاوى المشتركين عبر الموقع الالكتروني الخاص به من أجل متابعة الشكاوى وحلها بالتعاون مع مقدمي الخدمة بهدف تحقيق مصالح جميع الأطراف.

نظام إدارة الشكاوى لدى المجلس

فعّل المجلس نظام إدارة الشكاوى، الذي يتيح للمواطنين تقديم شكاواهم ومتابعتها، ويعزز آليات الاستجابة والمتابعة والتغذية الراجعة بما يحسّن جودة الخدمات المقدمة.

منذ إطلاقه في نهاية عام 2023، وفّر النظام آلية منظمة لاستقبال الشكاوى المتعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي وتسجيلها وتتبعها. وحتى نهاية فترة التقرير، سُجلت في النظام 201 شكوى، قدّمها مواطنون وهيئات محلية من مناطق جغرافية مختلفة.

تركزت الشكاوى على انقطاع إمدادات المياه، وعدم عدالة التوزيع، والحصول على الخدمات، وغيرها من المشكلات المتكررة لدى المستهلكين. كما تناولت بعضها قضايا خلافية، أبرزها تركيب العدادات مسبقة الدفع دون موافقة المستهلك.

وبلغ عدد الشكاوى التي جرت معالجتها وإغلاقها 166 شكوى (82.6%) من أصل 201، فيما لا تزال 27 شكوى (13.4%) قيد المتابعة، وأُحيلت 5 شكاوى (2.5%) إلى جهات خارجية، واعتُبرت 3 شكاوى (1.5%) ليس من اختصاص عمل المجلس.
وتعكس هذه النتائج جهود المجلس في ترسيخ آلية فعّالة لإدارة الشكاوى، وضمان المتابعة المنهجية، وتعزيز الاستجابة لملاحظات المواطنين.

سادساً: مؤشرات أخرى

1. معامل إنتاجية الموظف – خدمة المياه

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
يقيس كفاءة الكادر البشري المتوفر لدى مقدمي الخدمة للحفاظ على مستويات خدمة جيدة ومتكاملة، كما يقيس الترهل الوظيفي الذي يؤثر سلباً على مستويات الخدمة المقدمة.	إجمالي عدد العاملين (خدمة المياه) ÷ (عدد الاشتراكات الفعالة ÷ 1000 مشترك)	2–4 موظفين لكل 1000 مشترك	2.9 موظف /1000 اشتراك مياه

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، كبعض 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 آباره 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 اعداد وتكلفة الموظفين الخاصة بخدمة المياه بشكل غير دقيق، مما يؤثر على دقة احتساب هذا المؤشر ويوضح الجدول ادناه بعض مقدمي الخدمة ممن لديهم معامل إنتاجية مرتفع (أي ان عدد الموظفين /1000 اشتراك مياه مرتفع):

الجدول رقم 10: معامل إنتاجية مرتفع مسجل لدى بعض مقدمي الخدمات

المحافظة	مقدم الخدمة	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
القدس	بلدية السواحرة الشرقية	7
أريحا	بلدية أريحا	5
بيت لحم	بلدية جناتا	6
بيت لحم	بلدية زعترة	6
الخليل	بلدية دورا	6
الخليل	بلدية الظاهرية	5
الخليل	بلدية الكرمل	5
الخليل	بلدية بيت كاحل	5
طولكرم	بلدية علار	5
سلفيت	بلدية كفل حارس	5
نابلس	بلدية صرة	5

2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي –خدمة المياه والصرف الصحي

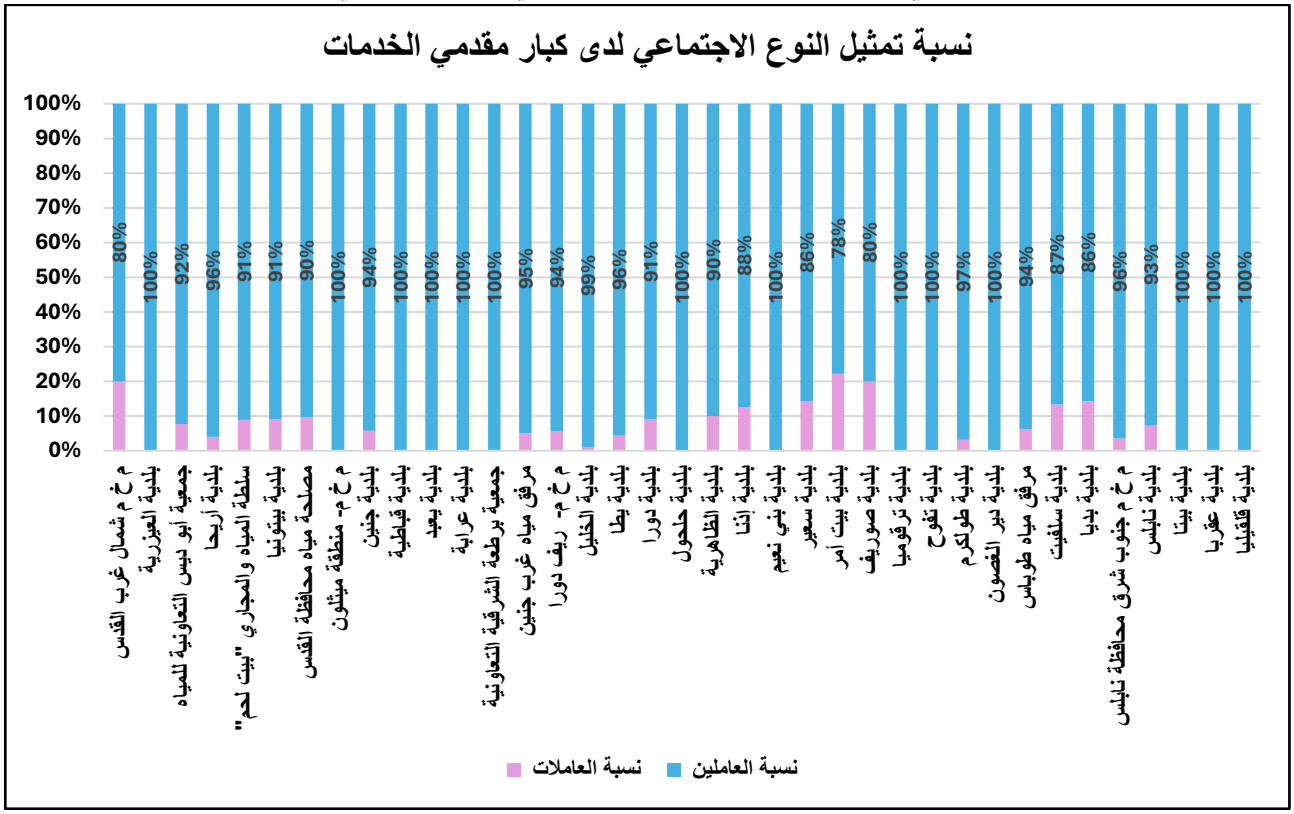
(الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين)

تعريف المؤشر	معادلة الاحتساب	المعيار المرجعي	المعدل في الضفة الغربية
تحديد مستوى تواجد العنصر النسائي في مؤسسات تزويد خدمة المياه مقارنة بالعدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين	عدد العاملات الإناث ÷ إجمالي عدد العاملين من كلا الجنسين (خدمة المياه والصرف الصحي)	لا ينطبق	%7

يراقب المجلس مستوى إدماج النوع الاجتماعي في خدمات المياه والصرف الصحي من خلال مجموعة من المؤشرات. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لتعزيز مشاركة المرأة في هذا القطاع، لا تزال النتائج المسجلة في الضفة الغربية منخفضة. ويُعزى ذلك جزئيًا إلى طبيعة الوظائف التي يشملها المؤشر، إذ تتركز غالبية الوظائف المخصصة بشكل كامل لخدمات المياه في أعمال الجباية والصيانة وتشغيل الآبار والحراسة، وهي وظائف يشغلها الذكور بصورة أكبر. في المقابل، تشغل النساء أدوارًا إدارية ومالية في عدد من مقدمي الخدمات، إلا أنها لا تُحتسب ضمن المؤشر لعدم تفرغهن بنسبة 100% لخدمات المياه.

وعليه، فإن تقييم مشاركة المرأة في القطاع يتطلب النظر ليس فقط إلى عدد العاملات، وإنما أيضًا إلى طبيعة الأدوار والمهام التي يشغلنها ومدى مشاركتهن الفعلية في مختلف مستويات تقديم وإدارة خدمات المياه والصرف الصحي.

الرسم البياني رقم 18: نسبة تمثيل النوع الاجتماعي لدى كبار مقدمي الخدمة



❖ أبرز الملاحظات والتوصيات المتعلقة بأداء مقدمي خدمات المياه للعام 2025

1. لا يزال عدد من مقدمي الخدمة لا يفصلون الحسابات المالية لخدمة المياه عن الحسابات الأخرى للبلدية، ولا سيما ما يتعلق بالتكاليف التشغيلية والإدارية، الأمر الذي يؤثر على دقة البيانات المالية ويحدّ من القدرة على تحديد التكلفة الفعلية لتقديم الخدمة. وعلى مقدمي الخدمة فصل الحسابات المالية لخدمة المياه فصلًا كاملًا، بما يضمن دقة البيانات وموثوقيتها.
2. تبيّن أن بعض مقدمي الخدمة لا يصنّفون الاشتراكات وفق طبيعة الاستخدام (منزلي، تجاري، صناعي، سياحي)، مما ينعكس على دقة احتساب متوسط استهلاك الفرد المنزلي، ويحدّ من إمكانية تحديد التعرفة الملائمة لكل فئة من فئات الاستهلاك. وعلى مقدمي الخدمة تصنيف الاشتراكات حسب نوع الاستخدام، بما يدعم دقة التحليل واحتساب التعرفة.
3. سجّلت بعض البلديات، مثل بلعا وجنين، نسبًا مرتفعة من المياه غير المحاسب عليها، مما يرفع التكلفة الفعلية لكوب المياه ويؤدي إلى هدر موارد مائية محدودة. ويُطلب من مقدمي الخدمة المعنيين إجراء تحليل تفصيلي لأسباب ارتفاع هذه النسب، واتخاذ التدابير الفنية والإدارية اللازمة للحدّ منها والوصول بها إلى مستويات مقبولة.
4. تشير البيانات إلى أن التكاليف التشغيلية لخدمة المياه لدى عدد من مقدمي الخدمة تتجاوز الإيرادات المتحققة منها، وهو ما يعكس فجوة بين الإيرادات والتكاليف، وقد يدل على عدم كفاية التعرفة المطبقة لتغطية تكلفة تقديم الخدمة، ويهدد الاستدامة المالية والفنية لها. ويتعيّن على مقدمي الخدمة مراجعة التعرفة المطبقة وفق أحكام نظام التعرفة الموحد، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز استرداد التكاليف.
5. يضيف بعض مقدمي الخدمة رسوم الصيانة أو التركيب المتعلقة بالاشتراكات الجديدة إلى ذمم المشتركين المترتبة على استهلاك المياه، مما يؤثر على دقة احتساب مديونية الاستهلاك ووضوح مكوناتها. وعلى مقدمي الخدمة فصل هذه الرسوم عن ذمم استهلاك المياه، وتخصيص بنود مستقلة لها ضمن نظام الفوترة، بما يضمن دقة البيانات المالية وسهولة متابعتها.
6. أظهرت بيانات بعض مقدمي الخدمة تجاوز إجمالي الكميات المفوترة للمشتركين لكميات المياه المتوفرة الداخلة إلى النظام المائي، وقد يعود ذلك إلى أخطاء في تسجيل البيانات أو مشكلات فنية في الشبكات والعدادات. وعلى مقدمي الخدمة مراجعة بيانات المبيعات والفوترة، والتحقق من سلامة الشبكات والعدادات، وإجراء المعايرة الدورية اللازمة لضمان دقة قياس الاستهلاك والفوترة.
7. قد تعود بعض الفروقات بين الكميات المسجلة والمفوترة إلى خلل محتمل في عدادات التزويد التابعة لدائرة مياه الضفة الغربية. ويتابع المجلس هذه المسألة مع الدائرة المعنية للتحقق من أسباب الفروقات، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة بالتنسيق معها.
8. يطبّق بعض مقدمي الخدمة على عدادات الدفع المسبق تعرفة تختلف عن التعرفة المعتمدة لعدادات الفوترة ضمن منطقة الخدمة الواحدة، وهو ما لا يتوافق مع متطلبات نظام التعرفة الموحد. ويلتزم مقدمو الخدمة بتوحيد التعرفة المطبقة على جميع المشتركين ضمن منطقة الخدمة الواحدة بغض النظر عن نوع العداد، بما يضمن الالتزام بأحكام النظام وتحقيق العدالة بين المشتركين.
9. تبقى التعليمات الفنية الإلزامية للمياه المعدّة للاستهلاك الآدمي (108-2023) المرجعية الأساسية لجميع مقدمي الخدمات في الرقابة على مأمونية المياه وجودتها. ويتعيّن على مقدمي الخدمات الالتزام بها، وتنفيذ برنامج رقابة دوري على مياه الآبار التابعة لهم والآبار الخاصة التي تُضخ مياهها في شبكات المياه، وتعزيز التعاون والتنسيق مع وزارة الصحة بما يحقق المصلحة العامة.
10. يدعو المجلس مقدمي الخدمات إلى إعداد خطط سنوية لتحسين الأداء التشغيلي والمالي، تتضمن تحديث سجلات الأصول، ووضع برامج صيانة دورية مدعومة بمخصصات مالية محددة، بما يعزز الاستدامة ويرفع كفاءة تقديم الخدمة.

11. يؤكد المجلس على ضـرورة تعزيز الحوكمة المؤسـسـية لدى مقدمي الخدمات، وإدماج العنصـر النسـوي في العمليات التشغيلية، وتوثيق برامج بناء القدرات، والبدء بالتوجه نحو التحول الرقمي، بما يسهم في خفض تكاليف التشغيل والطاقة وحماية البيئة والصحة العامة.
12. يدعو المجلس مقدمي الخدمات إلى تعزيز المشاركة المجتمعية وحماية المستهلك، وتوسيع الشراكة مع القطاع الخاص، واعتماد سجلّ ورقي أو إلكتروني لإدارة الشكاوى، يوثّق نوع الشكوى وتاريخها والإجراء المتخذ لمعالجتها وتاريخ إغلاقها.
13. يجب تكثيف أعمال الرقابة الدورية على جودة المياه من قبل مقدمي الخدمات، وإعداد وتحديث خطط الطوارئ وخطط مأمونية المياه ومتابعة تنفيذها.
14. يوصـــى بتنفيذ برامج رقابية دورية للتحقق من مأمونية وجودة جميع مصـــادر المياه التابعة لمقدمي الخدمات أو المورّدة إليهم.
15. يحتاج بعض مقدمي الخدمات إلى تطوير البنية التحتية والتجهيزات والإمكانات الفنية للمختبرات المخصصة لفحص مياه الشرب.
16. يوصـى بضـرورة تأهيل الكوادر الفنية ورفع كفاءتها في تشـغيل منظومة الكلورة ومراقبة تراكيز الكلور الحر، وتنفيذ أعمال الصيانة والمعايرة الدورية لمضخات الكلور.
17. لا بد من تعزيز التنسيق والتعاون مع وزارة الصحة في مجال الرقابة على جودة المياه ومأمونيتها.
18. يوصى بضرورة إجراء فحوصات لمياه الشرب من خلال مختبرات خارجية معتمدة، عند الحاجة أو الاشتباه بوجود تلوث.

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية							أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير المحاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
القدس	م.خ.م شمال غرب القدس	42,795	6,263	159	%100	71	76	%22	6.6	%84	4.4	0.9	2.8	0.0	0.7	0.6	3
القدس	بلدية عناتا	20,226	2,505	23	%91	90	90	%47	5.7	%52	6.3	0.2	5.9	0.0	0.1	1.1	3
القدس	بلدية العيزرية	59,000	5,662	60	%100	33	41	%34	7.3	%53	6.1	0.8	4.5	0.0	0.8	0.8	2
القدس	بلدية الزعيم	16,000	1,907	12	%100	50	50	%33	8.4	%61	4.9	0.5	3.9	0.0	0.5	0.5	3
القدس	بلدية السواحرة الشرقية	12,500	1,050	12	%100	47	54	%51	4.6	%57	7.8	0.6	5.4	0.0	1.8	1.6	7
القدس	بلدية الجيب	6,000	1,024	11	%100	74	81	%40	5.8	%68	5.7	0.4	4.4	0.0	1.0	0.9	4
القدس	جمعية أبو ديس التعاونية للمياه	27,500	4,641	44	%100	49	57	%13	5.9	%65	6.5	1.7	3.5	0.0	1.3	1.0	3
القدس	مجلس قروي الشيخ سعد	4,000	818	5	%100	72	73	%55	5.6	%26	7.5	0.3	6.9	0.0	0.4	0.1	
أريحا	بلدية أريحا	38,745	8,276	254	%85	175	218	%34	3.4	%66	1.8	0.4	0.3	0.4	0.6	0.5	3
أريحا	بلدية النويعمة والديوك الفوقا	9,500	1,542	40	%90	78	105	%34	2.9	%46	3.3	0.4	0.0	1.1	1.9	1.1	3
أريحا	بلدية العوجا	6,000	1,280	35	%97	110	111	%56	3.7	%115	8.0	0.5	6.3	0.6	0.6	2.0	2
بيت لحم	بلدية العبيدية	16,938	2,427	100	%100	80	84	%33	5.5	%34	4.9	0.5	3.9	0.0	0.5	0.9	2
بيت لحم	بلدية تقوع	14,231	1,895	97	%100	61	67	%50	5.9	%53	6.5	1.0	5.3	0.0	0.3	1.1	3
بيت لحم	بلدية نحالين	10,400	1,800	56	%100	100	100	%5	5.0	%54	3.7	0.8	2.7	0.0	0.2	0.7	2
بيت لحم	بلدية جناتا	10,069	1,448	34	%100	60	65	%19	5.3	%24	8.4	0.8	6.4	0.2	1.1	1.6	6
بيت لحم	بلدية زعترة	9,471	1,752	112	%100	100	108	%34	3.9	%30	4.9	0.7	4.0	0.0	0.2	1.2	6
بيت لحم	بلدية بتير	6,500	1,193	45	%100	83	96	%25	6.1	%59	5.5	1.1	3.5	0.0	1.0	0.9	3
بيت لحم	بلدية دار صلاح	10,200	2,212	47	%100	76	77	%16	5.6	%36	6.8	1.0	3.1	0.1	2.6	1.1	3
بيت لحم	سلطة المياه والمجاري "بيت لحم"	122,612	15,212	490	%100	82	94	%30	5.5	%50	4.7	0.9	2.9	0.3	0.5	0.8	3
بيت لحم	مجلس قروي حوسان	8,500	1,288	30	%100	81	81	%28	5.1	%41	5.1	1.3	3.8	0.0	0.1	1.0	2
بيت لحم	مجلس قروي المعصرة	1,800	603	10	%100	98	99	%30	4.5	%34	5.2	1.0	3.7	0.2	0.3	1.1	
بيت لحم	مجلس قروي الشواورة	5,600	1,500	80	%93	101	101	%38	8.0	%29	5.7	0.9	4.2	0.0	0.6	0.7	3

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية							أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
بيت لحم	مجلس قروي مراح رباح	2,500	489	7	%100	58	77	%54	4.5	%100				0.0	0.0	–	
بيت لحم	مجلس قروي جورة الشمعة	2,370	337	5	%99	74	83	%49	4.4	%8	5.8	0.5	5.1	0.0	0.2	1.3	
بيت لحم	مجلس قروي وادي فوكين	1,500	386	7	%94	104	106	%50	4.9	%10	5.9	0.7	4.6	0.0	0.6	1.2	
بيت لحم	مجلس قروي إم سلمونة	1,400	274	6	%97	98	100	%14	5.9	%17	3.7	0.4	3.3	0.0	0.1	0.6	
بيت لحم	مجلس قروي المنشية	1,500	130	3	%100	138	138	%15	5.6	%13	4.1	0.4	3.4	0.0	0.3	0.7	
بيت لحم	مجلس قروي مراح معلا	1,450	284	4	%100	87	87	%35	4.0	%14	4.5	0.3	4.0	0.0	0.2	1.1	
رام الله	م.خ.م بيت لقيا	10,890	2,628	35	%100	94	115	%23	5.6	%93	4.8	0.7	3.3	0.0	0.7	0.8	3
رام الله	بلدية بيتونيا	38,300	7,801	75	%103	63	69	%20	6.0	%113	7.2	0.7	5.3	0.0	1.2	1.0	1
رام الله	بني زيد الغربية	10,000	2,547	57	%100	79	97	%16	6.8	%117	7.1	1.2	4.5	0.0	1.4	1.0	2
رام الله	بلدية نعلين	6,300	1,507	28	%100	137	139	%24	6.6	%78	4.8	0.5	3.4	0.0	0.9	0.7	2
رام الله	بلدية بيت عور التحتا	6,300	1,349	14	%100	66	67	%16	7.6	%96	5.4	0.8	3.1	0.5	0.9	0.7	1
رام الله	شركة قطرة للموارد المائية	7,000	1,837	20	%100	24	52	%4	9.9	%86		5.1	3.2	1.9	2.8	1.0	5
رام الله	مصلحة مياه محافظة القدس	450,000	88,986	1,580	%98	77	96	%25	6.9	%99	7.2	2.1	3.4	0.7	1.0	0.9	3
رام الله	مجلس قروي دير ابو مشعل	5,000	857	24	%100	63	64	%54	4.8	%68	6.1	0.2	5.7	0.0	0.2	1.3	
رام الله	مجلس قروي قبيا	7,100	1,580	19	%98	82	83	%35	5.1	%123	4.9	0.5	4.0	0.0	0.4	0.9	1
رام الله	مجلس قروي شقبا	7,500	1,362	20	%100	84	87	%55	4.2	%121	7.0	0.2	5.7	0.0	1.0	1.6	2
رام الله	مجلس قروي صفا	5,210	1,000	35	%100	93	93	%9	5.5	%102	5.0	0.4	3.2	0.0	1.4	0.9	2
رام الله	مجلس قروي بيت سيرا	4,200	838	22	%100	88	90	%52	5.6	%91	6.7	0.6	5.4	0.1	0.7	1.1	
رام الله	مجلس قروي بيتللو	4,872	793	13	%100	71	73	%6	5.4	%118	4.2	0.6	2.8	0.0	0.8	0.7	
رام الله	مجلس قروي رنتيس	4,000	858	16	%100	98	99	%8	5.0	%97	3.4	0.3	2.8	0.0	0.3	0.6	

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
رام الله	مجلس قروي دير عمار	4,250	781	22	%100	77	77	%32	5.8	%79	4.7	0.5	3.9	0.0	0.4	0.8	
رام الله	مجلس قروي دير قديس	3,295	710	12	%100	104	105	%14	5.0	%100	4.6	0.6	3.3	0.0	0.7	0.8	
رام الله	مجلس قروي بلعين	2,500	896	27	%100	138	139	%15	5.8	%111	3.7	0.5	3.0	0.0	0.1	0.6	
رام الله	مجلس قروي عابود	2,686	380	8	%100	62	72	%41	5.7	%103	4.6	1.0	2.5	0.0	1.1	0.8	
رام الله	مجلس قروي راس كركر	2,300	457	7	%100	94	96	%8	5.4	%91	4.3	0.4	2.8	0.0	1.0	0.7	
رام الله	مجلس قروي جمالا	2,400	397	16	%89	87	94	%56	6.0	%23	7.1	0.6	5.9	0.0	0.6	1.2	
رام الله	مجلس قروي المدية	2,000	430	10	%98	82	84	%16	5.3	%93	4.7	0.8	3.1	0.0	0.8	0.8	
رام الله	مجلس قروي بدرس	1,800	482	4	%100	127	127	%18	5.2	%61	4.9	0.4	3.2	0.0	1.3	0.9	
رام الله	مجلس قروي الجانية	1,520	323	12	%100	95	95	%5	5.2	%103	5.4	1.1	2.8	0.0	1.5	1.0	
رام الله	مجلس قروي الطيره	1,810	393	14	%100	73	73	%10	6.6	%89	8.3	0.9	6.1	0.0	1.3	1.1	
رام الله	مجلس قروي شبتين	1,423	291	5	%100	98	99	%14	5.3	%111	4.0	0.8	3.0	0.0	0.2	0.7	
رام الله	مجلس قروي خربثا بني حارث	3,800	1,046	22	%84	92	110	%26	5.3	%98	5.4	0.3	3.5	0.0	1.7	1.0	1
رام الله	مجلس قروي بيت عور الفوقا	1,250	273	13	%100	86	89	%41	5.2	%198	5.3	0.4	4.2	0.0	0.7	1.0	
رام الله	مجلس قروي اللبن الغربي	2,100	479	5	%100	91	91	%24	5.0	%121	4.5	0.3	3.4	0.0	0.8	0.8	
رام الله	مجلس قروي قراوة بني زيد	3,750	720	26	%95	53	59	%42	5.6	%159	8.7	0.6	4.5	0.0	3.7	1.5	
رام الله	مجلس قروي خربثا المصباح	8,000	1,688	16	%100	63	63	%25	5.1	%181	5.6	0.6	3.5	0.6	1.0	1.0	1
جنين	م.خ.م ميثلون	29,645	5,888	167	%99	76	78	%31	5.3	%89	5.2	0.9	3.6	0.0	0.7	0.9	2
جنين	بلدية جنين	62,400	10,033	184	%87	41	48	%70	6.3	%50		2.7	8.8	1.2	2.8	2.3	4
جنين	بلدية قباطية	30,100	5,268	105	%99	89	90	%28	3.5	%120	5.8	1.0	3.7	0.3	0.8	1.6	3
جنين	بلدية يعبد	19,650	4,526	78	%100	107	109	%26	4.6	%103	4.1	0.4	0.9	1.3	1.5	0.8	2

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
جنين	بلدية عرابة	13,500	3,239	73	%69	78	79	%4	5.2	%100	4.4	0.5	2.9	0.0	1.0	0.8	2
جنين	بلدية جبع	14,500	2,550	35	%100	49	49	%23	6.2	%99	4.3	1.0	0.0	2.6	0.7	0.6	2
جنين	بلدية كفر راعي	10,500	1,834	66	%100	71	71	%26	4.6	%109	7.0	0.5	4.2	0.6	1.7	1.4	2
جنين	بلدية برقين	7,700	1,652	47	%91	92	92	%32	4.7	%85	5.0	0.3	2.1	1.9	0.7	1.0	1
جنين	بلدية سيلة الظهر	9,020	2,115	25	%100	61	61	%16	6.0	%100	5.9	0.5	1.8	1.8	1.8	0.9	1
جنين	بلدية الزبابدة	5,800	1,370	23	%116	69	75	%36	5.5	%101	6.5	0.5	5.3	0.0	0.7	1.1	1
جنين	بلدية عجة	7,200	1,310	29	%100	45	45	%47	4.2	%100	7.4	0.5	4.5	0.4	1.9	1.6	2
جنين	جمعية برطعة الشرقية التعاونية	6,380	3,100	52	%92	137	137	%29	4.7	%100	5.7	0.8	3.6	0.0	1.2	1.0	1
جنين	مرفق مياه غرب جنين	68,118	12,458	1,196	%95	72	77	%38	5.4	%100	5.5	1.0	0.1	2.1	2.4	1.0	3
جنين	مجلس قروي صانور	5,000	1,405	20	%92	42	42	%64	5.0	%79		0.9	7.1	0.0	4.2	2.1	1
جنين	مجلس قروي الفندقومية	5,200	1,150	20	%100	50	50	%22	5.9	%89	6.6	0.7	3.3	0.0	2.6	1.0	3
جنين	مجلس قروي فقوعة	5,000	1,183	43	%98	103	104	%13	4.9	%100	4.4	0.5	2.9	0.1	0.9	0.8	2
جنين	مجلس قروي رابا	5,000	831	13	%100	54	54	%22	6.8	%82	7.2	0.5	5.6	0.2	0.9	1.0	
جنين	مجلس قروي المغير/ جنين	4,750	756	17	%99	50	50	%32	5.9	%95	6.4	0.5	4.3	0.0	1.7	1.0	
جنين	مجلس قروي كفيرت	3,800	1,000	30	%100	96	96	%30	6.4	%99	5.7	0.8	3.7	0.5	0.6	0.9	2
جنين	مجلس قروي فحمة	3,450	729	15	%100	48	48	%49	7.2	%151		1.2	10.9	0.0	1.4	1.7	
جنين	مجلس قروي جلقموس	2,800	666	20	%93	80	83	%31	5.8	%124	2.9	0.3	2.3	0.0	0.3	0.5	
جنين	مجلس قروي مركة	3,240	629	20	%98	64	66	%33	6.3	%100	7.0	0.7	3.6	1.3	1.4	1.0	
جنين	مجلس قروي عنزة	2,500	484	20	%98	64	73	%26	6.4	%71	5.5	1.1	3.4	0.0	1.1	0.8	
جنين	مجلس قروي بير الباشا	2,750	526	9	%100	60	61	%25	6.0	%100	5.3	0.9	1.9	0.3	2.2	0.9	

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
جنين	مجلس قروي عرانه	3,300	652	13	%100	91	92	%24	4.5	%100	3.4	0.7	2.2	0.3	0.3	0.7	
جنين	مجلس قروي الجلمة	2,600	541	13	%100	92	93	%17	4.5	%98	5.3	1.7	3.1	0.0	0.4	1.2	
جنين	مجلس قروي مثلث الشهداء	5,200	672	7	%100	29	37	%47	4.9	%111	7.0	0.8	5.2	0.0	1.0	1.2	
جنين	مجلس قروي طورة	1,528	501	12	%100	116	116	%7	4.7	%100	2.9	0.7	2.2	0.0	–	0.6	
جنين	مجلس قروي زبدة الجديدة	1,500	350	9	%100	102	102	%26	6.3	%110	4.5	0.9	3.1	0.0	0.5	0.7	
جنين	مجلس قروي الرامة	1,397	333	5	%100	72	88	%21	6.3	%100	5.7	0.2	4.6	0.0	0.8	0.8	
جنين	مجلس قروي دير غزالة	1,300	423	17	%90	276	289	%11	4.3	%45	4.2	0.9	2.4	0.3	0.6	0.9	
جنين	مجلس قروي نزلة الشيخ زيد	1,350	363	7	%100	94	94	%12	5.1	%100	4.9	1.7	2.9	0.0	0.4	0.8	
جنين	مجلس قروي ام التوت	1,450	289	5	%97	53	57	%42	5.8	%100	9.2	0.6	4.8	0.0	3.8	1.4	
جنين	مجلس قروي الزاوية	1,450	261	14	%100	31	36	%57	6.3	%100	11.0	0.9	6.0	0.0	4.0	1.7	
جنين	مجلس قروي ام دار	750	200	5	%100	87	87	%13	4.3	%100	4.3	0.8	3.2	0.0	0.3	0.9	
جنين	مجلس قروي عابا الشرقية	850	132	8	%94	53	56	%61	3.8	%100	9.3	2.4	6.8	0.0	0.1	2.1	
جنين	مجلس قروي فحمة الجديدة	710	110	4	%84	43	43	%68	4.8	%21	10.4	2.5	7.9	0.0	0.0	2.2	
جنين	مجلس قروي ام الريحان	572	202	2	%100	136	144	%29	4.0	%116	4.3	0.7	3.3	0.0	0.3	1.0	
جنين	مجلس قروي تلفيت	350	60	4	%70	29	29	%20	6.8	%101	11.6		3.7	0.0	0.9	1.7	
جنين	مجلس قروي الكفير	42	9	2	%82			%40	4.5	%38	7.0	0.4	5.7	0.0	0.9	1.5	
جنين	مجلس قروي الخلجان	950	246	3	%100	37	43	%43	6.4	%100	11.7	3.5	4.7	0.0	3.5	1.8	
جنين	مجلس قروي وادي دعوق	250	54	4	%100	66	72	%44	5.0	%100	7.9	2.7	4.8	0.0	0.3	1.5	
جنين	مجلس قروي ظهر المالح	360	77	1	%100	84	85	%9	5.7	%100	6.5	3.3	2.9	0.0	0.3	1.0	
الخليل	بلدية الخليل	267,000	24,628	624	%90	38	54	%21	5.8	%27	7.6	1.1	3.3	0.4	2.7	1.3	3

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية							أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
الخليل	بلدية يطا	85,000	5,832	310	%85	26	27	%33	4.1	%91	6.4	1.0	4.2	0.0	1.2	1.3	4
الخليل	بلدية دورا	41,000	5,221	239	%85	35	38	%18	6.7	%100	8.0	2.4	3.2	0.2	2.2	1.1	6
الخليل	بلدية حلحول	27,900	5,153	220	%85	49	51	%43	5.7	%100	6.9	0.7	4.7	0.2	1.3	1.2	2
الخليل	بلدية الظاهرية	45,000	3,781	180	%66	29	29	%15	6.1	%78	5.6	1.3	3.1	0.0	1.2	0.9	5
الخليل	بلدية إذنا	30,000	4,923	200	%94	21	21	%10	7.6	%20	5.7	1.0	2.9	0.0	1.7	0.7	2
الخليل	بلدية بني نعيم	34,000	4,917	222	%97	46	46	%14	5.5	%100	7.4	1.2	2.9	0.1	3.2	1.3	2
الخليل	بلدية سعير	27,000	4,074	129	%82	49	51	%32	5.6	%68	7.7	1.3	3.9	0.0	2.5	1.3	3
الخليل	بلدية بيت أمر	19,000	3,311	130	%86	61	63	%46	6.2	%29	6.9	1.1	4.5	0.2	1.2	1.1	3
الخليل	بلدية صوريف	20,200	4,211	140	%96	87	88	%20	5.1	%71	4.6	0.5	3.3	0.0	0.8	0.9	1
الخليل	بلدية ترقوميا	21,744	3,217	100	%95	39	42	%41	5.9	%60	7.6	0.9	4.4	0.0	2.2	1.3	1
الخليل	بلدية بيت أولا	15,700	2,245	105	%85	52	52	%50	5.6	%59	7.9	0.8	5.2	0.8	1.1	1.3	2
الخليل	بلدية تفوح	16,000	4,015	53	%84	46	54	%45	5.9	%40	6.4	1.4	3.1	0.2	1.8	1.0	2
الخليل	بلدية بيت عوا	11,000	1,625	16	%73	18	19	%21	5.0	%64	5.7	1.5	3.1	0.0	1.2	1.1	3
الخليل	بلدية الشيوخ	14,600	2,158	81	%97	72	81	%16	5.8	%71	5.5	1.2	3.1	0.3	0.9	0.9	2
الخليل	بلدية خاراس	10,910	1,945	65	%98	112	113	%28	5.7	%26	4.9	0.5	3.5	0.5	0.5	0.8	3
الخليل	بلدية نوبا	6,440	1,484	52	%95	97	102	%32	5.0	%27				0.0	0.0	–	1
الخليل	بلدية الكرمل	14,600	1,524	120	%91	24	29	%20	5.2	%94	5.4	1.5	3.2	0.1	0.6	0.9	5
الخليل	بلدية الرماضين	6,500	856	47	%80	51	51	%45	6.3	%98	8.3	2.3	4.7	0.0	1.3	1.3	
الخليل	بلدية بيت كاحل	8,000	1,480	17	%73	75	75	%30	5.3	%37	5.2	0.9	3.7	0.0	0.6	1.0	5
الخليل	بلدية دير سامت السيميا	9,000	1,595	15	%69			%33	–							–	3

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية							أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
الخليل	بلدية خلة المية	7,500	744	58	%96	35	36	%30	6.5	%97	9.5	1.4	3.8	0.5	3.8	1.3	
الخليل	مجلس قروي مسافر يطا	1,970	164	60	%68	46	50	%22	6.2	%28		2.6	6.7	0.3	2.6	2.0	
الخليل	مجلس قروي الدير	424	126	16	%100			%15	5.1	%80	3.4		3.1	0.0	0.3	0.7	
الخليل	مجلس قروي الكوم	4,000	695	31	%88	31	31	%12	6.5	%56		5.1	5.7	0.0	1.7	1.8	
الخليل	مجلس قروي حتا	1,500	238	20	%83	115	116	%21	5.8	%16	3.3	0.5	2.7	0.0	0.1	0.6	
طولكرم	بلدية طولكرم	92,000	20,080	440	%100	114	138	%35	3.1	%52	2.8	0.7	0.0	0.9	1.2	0.8	4
طولكرم	بلدية دير الغصون	13,100	3,070	73	%96	114	114	%39	2.7	%47	2.4	0.3	0.0	0.8	1.3	0.8	2
طولكرم	بلدية عتيل	12,000	2,721	81	%100	129	131	%24	2.5	%100	2.3	0.3	1.1	0.2	0.7	0.8	2
طولكرم	بلدية عنبتا	9,740	2,415	72	%100	104	130	%43	3.6	%102	3.0	0.7	0.0	1.5	0.8	0.8	2
طولكرم	بلدية بلعا	9,500	2,308	26	%100		101	%54	4.4	%104	4.2	0.4	0.0	0.0	0.0	0.8	2
طولكرم	بلدية علار	8,800	2,291	76	%100	106	106	%37	3.0	%102	2.6	0.6	1.3	0.6	0.2	0.8	5
طولكرم	بلدية بيت ليد	7,200	1,556	110	%100	70	74	%14	5.0	%108	5.3	0.6	3.0	0.9	0.8	1.0	2
طولكرم	بلدية كفر اللبد	6,800	1,201	22	%100	91	92	%36	4.3	%105	5.7	0.3	3.0	1.2	1.2	1.3	3
طولكرم	بلدية باقة الشرقية	5,990	1,699	27	%94	125	125	%28	2.7	%72	5.0	0.5	1.7	0.5	2.4	1.5	2
طولكرم	بلدية صيدا	4,237	1,250	23	%100	99	99	%8	4.7	%99	4.8	0.6	2.7	0.0	1.5	0.9	2
طولكرم	بلدية زيتا	4,000	1,408	16	%100	264	300	%31	2.0	%65	1.0	0.1		0.5	0.5	0.5	1
طولكرم	مجلس قروي فرعون	5,000	1,273	28	%100	113	118	%23	2.7	%93	2.5	0.4	1.8	0.0	0.3	0.8	2
طولكرم	مجلس قروي كفر جمال	5,000	923	20	%100	74	74	%30	4.4	%33	4.6	0.2	3.7	0.0	0.8	1.0	
طولكرم	مجلس قروي نزلة عيسى	2,670	673	10	%100	119	119	%26	2.9	%100	2.4	0.3	1.9	0.0	0.2	0.8	
طولكرم	مجلس قروي كفر عبوش	2,550	541	7	%100	79	79	%31	4.7	%72	4.0	0.1	2.7	0.0	1.2	0.8	

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
طولكرم	مجلس قروي كفر صور	1,650	620	8	%100	147	297	%24	4.0	%79	4.2	0.2	3.2	0.0	0.8	1.0	
طولكرم	مجلس قروي النزلة الشرقية	3,070	436	9	%100	77	77	%18	3.3	%100	3.7	0.5	1.8	0.4	1.0	1.0	
طولكرم	مجلس قروي النزلة الغربية	1,400	340	14	%97	128	128	%14	2.5	%57	2.5	0.4	1.8	0.0	0.4	0.9	
طولكرم	مجلس قروي كفر زيباد	1,470	514	10	%100	149	149	%20	3.8	%76	2.0	0.2	0.8	0.0	1.1	0.5	
طولكرم	مجلس قروي الراس	980	466	26	%100	231	232	%19	4.5	%92	5.0	0.3	3.3	0.0	1.4	1.0	
طولكرم	مجلس قروي الجاروشية	1,500	300	4	%100	135	135	%28	3.0	%94	3.7	0.4	2.5	0.0	0.8	1.1	
طولكرم	مجلس قروي اكتابا	6,000	1,095	21	%80	119	120	%48	4.9	%74	5.1	0.3	2.9	1.3	0.6	1.0	3
طولكرم	مجلس قروي سفارين	1,150	275	9	%100	77	81	%45	4.8	%97	4.7	0.7	1.6	1.8	0.5	0.9	
طولكرم	مجلس قروي النزلة الوسطى	745	183	3	%100	97	97	%45	3.1	%77	4.7	0.9	2.9	0.0	0.9	1.2	
طولكرم	مجلس قروي جبارة	400	164	9	%100	162	169	%18	2.1	%80	1.8	0.2	1.5	0.0	0.1	0.8	
طولكرم	مجلس قروي كور	350	195	12	%88	318	318	%31	6.0	%82	5.2	0.7	3.4	0.0	1.2	0.7	
طوباس	اللجنة الشعبية لخدمات مخيم الفارعة	7,800	1,279	7	%100	48	48	%67	2.5	%1	5.1	0.6	0.7	2.9	0.9	2.0	2
طوباس	مرفق مياه طوباس	56,000	11,955	410	%78	76	77	%38	5.5	%74	6.2	0.8	4.2	0.1	1.1	1.1	2
طوباس	مجلس قروي وادي الفارعة	5,200	1,150	15	%95	69	69	%48	3.5	%100	5.7	0.8	3.2	0.0	1.8	1.4	3
سلفيت	بلدية سلفيت	15,000	4,171	91	%94	116	141	%21	3.9	%115	3.6	0.3	2.2	0.4	0.7	0.9	2
سلفيت	بلدية بديا	12,380	3,870	60	%99	132	138	%5	4.0	%59	3.3	0.4	2.0	0.5	0.5	0.8	1
سلفيت	بلدية الزاوية (سلفيت)	7,000	2,231	33	%100	100	106	%19	4.9	%80	3.7	0.3	3.2	0.0	0.3	0.7	1
سلفيت	بلدية قراوة بني حسان	6,700	1,951	28	%100	108	119	%4	3.5	%101	3.2	0.2	2.4	0.0	0.6	0.8	2
سلفيت	بلدية كفر الديك	6,608	1,510	26	%100	73	74	%30	4.8	%100	5.5	0.8	3.7	0.0	1.0	1.0	1
سلفيت	بلدية دير بلوط	5,500	1,156	28	%100	91	92	%25	4.8	%100	4.3	0.3	3.5	0.0	0.5	0.8	2

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
سلفيت	بلدية ديرستيا	5,200	1,100	34	%96	81	82	%22	4.6	%71	4.2	0.6	3.3	0.0	0.3	0.9	4
سلفيت	بلدية بروقين	5,030	1,239	24	%100	56	58	%57	5.2	%103	9.6	1.4	6.1	0.0	2.1	1.7	2
سلفيت	بلدية كفل حارس	4,862	1,224	40	%100	84	85	%17	6.4	%78	7.2	3.5	3.1	0.0	0.7	1.1	5
سلفيت	مجلس قروي ياسوف	2,437	602	5	%100	84	86	%27	4.2	%99	5.0	0.6	3.6	0.0	0.9	1.2	
سلفيت	مجلس قروي حارس	5,000	1,150	13	%100	84	86	%27	5.5	%64	4.5	0.7	3.6	0.0	0.3	0.8	3
سلفيت	مجلس قروي سرطة	4,027	1,422	30	%100	103	104	%13	3.5	%106	4.2	0.5	3.0	0.0	0.7	1.1	1
سلفيت	مجلس قروي رافات	2,870	662	55	%88	124	125	%30	4.3	%62	4.3	0.4	3.7	0.0	0.1	1.0	
سلفيت	مجلس قروي مردة	2,766	655	16	%100	85	86	%14	4.0	%98	2.1	0.2	1.2	0.0	0.7	0.5	
سلفيت	مجلس قروي مسحة	3,200	823	13	%100	115	143	%31	3.8	%92	4.9	0.6	3.8	0.0	0.5	1.2	
سلفيت	مجلس قروي فرخة	1,980	387	10	%100	120	121	%14	5.5	%107	5.6	0.7	4.3	0.0	0.7	1.0	
سلفيت	مجلس قروي قيرة	1,700	337	10	%100	78	80	%17	4.2	%55	4.8	1.1	3.1	0.0	0.6	1.1	
سلفيت	مجلس قروي اسكاكا	1,250	373	14	%83	81	82	%15	4.0	%140	4.4	0.5	3.1	0.0	0.8	1.0	
نابلس	م.خ.م جنوب شرق محافظة نابلس	72,665	8,024	163	%100	37	54	%23	5.0	%97	5.5	1.0	3.6	0.1	0.8	1.0	3
نابلس	بلدية نابلس	217,865	58,197	578	%100	78	89	%39	6.4	%70	6.4	1.3	0.8	2.6	1.9	1.0	4
نابلس	بلدية بيتا	13,674	3,364	105	%100	114	116	%18	4.8	%63	3.4	0.4	1.6	0.0	1.3	0.7	1
نابلس	بلدية عصيرة الشمالية	11,790	2,622	68	%96	57	59	%31	8.0	%110	8.6	1.3	4.4	1.5	1.5	1.0	2
نابلس	بلدية عقربا	11,500	3,012	105	%100	71	74	%22	5.5	%98	6.8	1.2	4.2	0.0	1.4	1.0	1
نابلس	بلدية بيت فوريك	15,700	2,955	55	%92	67	68	%24	5.5	%84	6.9	0.9	5.0	0.0	1.1	1.2	2
نابلس	بلدية قبلان	10,000	2,461	61	%100	99	114	%15	5.0	%86	3.8	0.4	2.2	0.5	0.7	0.7	1
نابلس	بلدية حوارة	9,000	2,228	40	%100	59	59	%58	5.5	%92	10.6	1.6	6.2	0.0	2.8	1.8	1

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
نابلس	بلدية جماعين	8,573	1,904	32	%100	83	85	%39	4.2	%108	6.6	1.1	4.3	0.0	1.2	1.5	2
نابلس	بلدية صرة	6,200	1,085	20	%94	88	90	%23	4.2	%106	4.5	1.0	2.7	0.4	0.3	0.9	5
نابلس	بلدية سبسطيا	4,000	1,100	52	%100	97	98	%41	4.9	%109	3.7	1.6	1.5	0.0	0.5	0.7	1
نابلس	مجلس قروي سالم	7,120	1,309	25	%100	62	62	%27	6.0	%4	4.2	0.4	3.6	0.2	0.1	0.7	2
نابلس	مجلس قروي روجيب	7,150	1,611	38	%100	100	101	%26	5.8	%16	4.8	0.3	3.5	0.6	0.3	0.8	1
نابلس	مجلس قروي بزاريا	3,260	856	14	%99	58	59	%17	7.1	%103	5.7	1.1	3.1	0.2	1.3	0.7	
نابلس	مجلس قروي بيت ابيا	5,000	1,129	16	%100	106	117	%43	4.8	%119	5.8	0.3	5.1	0.0	0.5	1.1	1
نابلس	مجلس قروي برقة	4,787	1,209	32	%100	88	88	%37	5.0	%27	4.9	0.7	3.2	0.6	0.5	1.0	2
نابلس	مجلس قروي تل	5,500	1,126	30	%92	91	93	%9	4.9	%101	4.1	0.2	2.9	0.8	0.2	0.8	1
نابلس	مجلس قروي بيت دجن	5,100	1,049	15	%97	77	84	%15	6.0	%89	5.8	0.9	4.4	0.0	0.6	1.0	2
نابلس	مجلس قروي عزموط	4,300	786	7	%100	54	54	%62	4.0	%75	7.7	0.4	6.8	0.0	0.4	1.9	
نابلس	مجلس قروي بيت امرين	4,300	829	28	%100	80	80	%36	5.6	%34	4.9	0.4	3.8	0.0	0.7	0.9	
نابلس	مجلس قروي عوريف	3,500	938	20	%85	73	74	%33	5.0	%99	6.4	0.8	3.9	0.0	1.7	1.1	
نابلس	مجلس قروي عينابوس	4,300	591	9	%100	39	39	%35	6.0	%108	6.7	1.6	4.0	0.0	1.1	1.1	
نابلس	مجلس قروي الباذان	3,656	726	40	%100	69	70	%54	6.4	%7	7.4	0.4	6.2	0.3	0.5	1.1	
نابلس	مجلس قروي بورين	3,600	877	20	%100	93	99	%28	5.0	%93	7.1	0.6	3.6	0.0	2.9	1.4	
نابلس	مجلس قروي دير الحطب	3,700	577	18	%100	87	88	%43	5.4	%4	5.3	0.4	4.5	0.0	0.3	1.0	
نابلس	مجلس قروي الساوية	3,300	852	15	%100	77	77	%26	5.0	%90	5.2	0.8	3.5	0.0	0.8	1.0	
نابلس	مجلس قروي بيت وزن	4,200	1,165	27	%84	88	103	%13	4.5	%112	3.5	0.3	3.0	0.0	0.2	0.6	1
نابلس	مجلس قروي دير شرف	3,400	1,060	61	%100	118	142	%33	5.5	%71	4.1	0.3	3.4	0.0	0.4	0.7	1

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
نابلس	مجلس قروي كفر قليل	3,400	504	7	%97	38	39		5.6	%47		1.1	–	0.2	0.7	3.8	
نابلس	مجلس قروي ياصيد	3,060	625	22	%99	59	59	%24	7.7	%160	7.4	0.9	3.3	1.5	1.7	0.9	
نابلس	مجلس قروي اللبن الشرقية	3,044	604	17	%86	125	125	%35	4.5	%72	4.6	0.4	3.7	0.0	0.5	1.0	
نابلس	مجلس قروي قوصين	3,000	833	20	%86	91	92	%37	5.1	%91	10.3	0.9	4.2	0.0	5.3	1.7	
نابلس	مجلس قروي مادما	2,500	565	25	%100	60	60	%37	5.2	%95	5.7	1.2	4.1	0.0	0.4	0.9	
نابلس	مجلس قروي النصارية	2,350	510	6	%94	102	106	%53	3.5	%92	5.4	0.6	4.2	0.0	0.5	1.5	
نابلس	مجلس قروي الناقورة	2,100	495	42	%100	75	78	%39	5.4	%99	4.1	0.8	2.1	0.6	0.7	0.7	
نابلس	مجلس قروي بيت حسن	2,500	392	15	%69	43	43	%68	3.5	%29	10.6	1.6	7.8	0.0	1.2	3.0	
نابلس	مجلس قروي اودلا	2,100	369	14	%100	77	78	%31	4.0	%21	5.7	0.3	3.8	0.1	1.5	1.4	
نابلس	مجلس قروي عراق بورين	1,450	333	8	%100	48	48	%17	4.6	%104	6.8	1.1	4.7	0.2	0.8	1.4	
نابلس	مجلس قروي اجنسنيا	1,300	333	28	%100	69	69	%26	5.0	%107	7.8	1.2	6.0	0.1	0.5	1.5	
نابلس	مجلس قروي فروش بيت دجن	700	80	13	%100	39	39		2.2	%76		1.9	–	0.0	3.0	16.9	
نابلس	مجلس قروي نصف جبيل	630	146	9	%100	117	118	%24	4.0	%69	1.8	1.1	0.0	0.5	0.2	0.4	
نابلس	مجلس قروي عين شبلى	880	120	5	%85	46	48	%46	1.6	%100	3.6			1.2	2.5	2.2	
نابلس	مجلس قروي عموريا	428	109	13	%100	187	188	%11	5.2	%52	4.1	0.5	2.9	0.0	0.6	0.7	
نابلس	مجلس قروي عصيرة القبلية	3,550	753	25	%100	53	67	%35	5.0	%99	6.3	0.3	4.0	0.0	1.9	1.2	
نابلس	مجلس قروي زيتا جماعين	3,250	710	17	%100	112	114	%21	5.2	%97	6.0	0.4	3.3	0.0	2.3	1.1	
قلقيلية	بلدية قلقيلية	64,500	14,108	174	%100	158	173	%26	1.8	%102	1.3	0.3	0.0	0.6	0.5	0.7	2
قلقيلية	بلدية عزون	11,450	2,378	62	%100	101	116	%35	3.0	%100	2.6	0.3	0.7	1.0	0.7	0.9	1
قلقيلية	بلدية حبلة	8,500	1,746	51	%100	164	164	%45	1.9	%53	1.5	0.2	0.0	0.9	0.5	0.8	3

ملحق 1: أبرز مؤشرات الأداء لمقدمي الخدمات في الضفة الغربية للعام 2025

		معلومات عامة			مؤشرات فنية				مؤشرات مالية								أخرى
المحافظة	مقدم الخدمة	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	إجمالي عدد اشتراكات المياه (رقم)	طول شبكة توزيع المياه والخطوط الرئيسية (كم)	نسبة تغطية خدمة المياه (%)	المعدل اليومي لاستهلاك الفرد– المنزلي (لتر / فرد / يوم)	المعدل اليومي الكلي لاستهلاك الفرد (لتر / فرد / يوم)	نسبة المياه الغير محاسب عليها (%)	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه (شيكل / متر مكعب)	كفاءة التحصيل "خدمة المياه" (%)	التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة المياه المشتراة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع (شيكل)	تكاليف تشغيلية أخرى لكل متر مكعب مباع (شيكل)	نسبة العمل "خدمة المياه" (رقم)	معامل إنتاجية الموظف "خدمة المياه" (رقم)
قلقيلية	بلدية كفر ثلث	6,600	1,623	29	%100	185	185	%29	3.2	%100	2.5	0.3	0.1	1.3	0.7	0.7	2
قلقيلية	مجلس قروي كفر قدوم	3,800	810	24	%100	91	91	%14	4.5	%100	4.1	0.4	3.0	0.0	0.7	0.8	
قلقيلية	مجلس قروي سنيريا	4,500	894	21	%100	112	121	%16	4.2	%100	1.9	0.2	0.2	0.0	1.6	0.5	
قلقيلية	مجلس قروي حجة	3,200	1,078	35	%100	122	122	%31	5.3	%43	5.7	0.3	3.9	0.8	0.7	1.0	2
قلقيلية	مجلس قروي جينصافوط	3,240	675	21	%100	80	81	%5	5.0	%102	3.7	0.6	2.8	0.1	0.3	0.7	
قلقيلية	مجلس قروي راس عطية / راس الطيرة	3,143	738	16	%100	168	170	%33	2.4	%81	2.2	0.3	1.3	0.4	0.3	0.8	
قلقيلية	مجلس قروي اماتين	4,000	750	16	%95	82	82	%18	4.1	%96	4.2	0.3	2.8	0.0	1.1	1.0	
قلقيلية	مجلس قروي عزون عتمة	2,800	547	23	%100	123	147	%23	3.2	%80	2.3	0.1	1.3	0.2	0.6	0.7	
قلقيلية	مجلس قروي جيت	2,800	589	10	%100	77	77	%16	5.0	%62	3.7	0.3	3.1	0.0	0.3	0.7	
قلقيلية	مجلس قروي النبي الياس	1,600	578	20	%100	263	263	%17	2.8	%61	3.8	0.4	3.0	0.0	0.4	1.3	
قلقيلية	مجلس قروي الفندق	1,840	417	5	%100	73	73	%12	5.5	%45	5.5	0.7	3.0	0.0	1.8	1.0	
قلقيلية	مجلس قروي بيت امين	1,550	350	17	%100	121	121	%14	3.7	%100	3.7	0.3	2.0	0.0	1.4	1.0	
قلقيلية	مجلس قروي عسلة	1,300	334	10	%100	153	153	%54	4.5	%100	6.0	0.3	5.2	0.0	0.5	1.3	
قلقيلية	مجلس قروي كفر لاقف	1,300	465	7	%100	176	176	%30	5.9	%71	5.5	0.5	3.7	0.1	1.2	0.8	
قلقيلية	مجلس قروي فلاميا	900	175	6	%100	150	153	%24	3.2	%80	2.6	0.2	1.9	0.0	0.5	0.8	
قلقيلية	مجلس قروي باقة الحطب	2,300		10	%100	109	109	%30	4.9	%81	5.9	0.3	4.7	0.0	0.9	1.2	
قلقيلية	مجلس قروي صير	776	392	20	%100	181	181	%46	3.0	%149	4.0	0.9	0.0	1.8	1.3	1.2	
قلقيلية	مجلس قروي فرعتا	1,550	244	3	%100	51	51	%32	5.7	%100	6.9	0.9	5.1	0.0	0.8	1.1	
قلقيلية	مجلس قروي قرى العزب الغربي	2,250	675	23	%100	212	212	%16	2.8	%72	3.1	0.4	1.7	0.2	0.9	1.0	

WSRC

مجلـس تنظيـم قـطاع الميـاه

WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

PALESTINE فلسطين

للتواصل مع مجلس تنظيم قطاع المياه:

برج خلف التجاري، شارع الروضة، البيرة، فلسطين

الهاتف: 97022401294+

الفاكس: 97022401295+

الإيميل: info@wsrc.ps

WSRC