



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

الخطة الاستراتيجية وخطة العمل

للأعوام 2020-2022

جدول المحتويات

2 جدول المحتويات
3 الملخص التنفيذي
4 المقدمة
5 المنهجية
6 لحة حول مجلس تنظيم قطاع المياه
12 الإطار الاستراتيجي
12 الرؤية
13 الرسالة
14 القيم
15 الأهداف الاستراتيجية
16 الاستراتيجيات والتدخلات
39 خطة التنفيذ
46 الموازنة

الملخص التنفيذي

انطلاقاً من الصلاحيات المناطة بالمجلس وتطبيقاً لتوجيهات مجلس الإدارة وإيماناً من مجلس تنظيم قطاع المياه بأهمية عملية التخطيط الاستراتيجي ودورها في تحسين البيئة الداخلية والخارجية، وتطوير الخدمات المقدمة من قبل المجلس كمرقبة أداء أو نشر للتقارير أو غيرها، وبلورة للأهداف الاستراتيجية التي تحدد التوجه المستقبلي للمؤسسة، قام المجلس بمراجعة كل من الخطة الاستراتيجية وخطة العمل لمجلس تنظيم قطاع المياه للأعوام 2020-2022. وبناءً عليه، تم إعداد الخطة الاستراتيجية وخطة العمل للمجلس بالاستناد إلى نشاط تخطيطي داخلي اشتمل على مراجعة ما تم إنجازه خلال مرحلة التطبيق الأولى 2017-2019 والمعوقات التي حالت دون تطبيق بعض المهام والاطلاع على الدروس المستفادة خلال الثلاث سنوات الماضية وآخذين بعين الاعتبار التطورات الحالية في قطاع المياه مثل تعديل بعض بنود قانون المياه خاصة فيما يتعلق بمهام وعمل المجلس وبالنظر للمصادر البشرية والبيانات المالية والأنشطة التشغيلية المتاحة.

لقد تم العمل على مراجعة الأهداف الاستراتيجية الخاصة بمجلس تنظيم قطاع المياه والتي سيتم العمل عليها خلال السنوات الثلاث القادمة، حيث سيسعى المجلس إلى تحقيقها من خلال العمل على الاستراتيجيات (السياسات) والتدخلات ومؤشرات الأداء المرتبطة بتلك الأهداف. وقد كانت هذه الأهداف الاستراتيجية على النحو التالي:

1. مجلس تنظيم يتمتع بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تمكنه من القيام بالمهام الملقاه على عاتقه.
2. الوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين بما يسهم في ضمان عدالة، وجود، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.
3. السعي لضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة.
4. المساهمة مع سلطة المياه في تنفيذ برنامج إصلاح قطاع المياه.

وبناء على الأهداف المذكورة أعلاه، تم تحديد 8 استراتيجيات وربطها ب 38 تدخلاً من برامج وأنشطة مختلفة، وسيتم العمل على متابعتها من خلال عدد من مؤشرات الأداء التي قد تم تحديد قيمها الحالية والقيم المنشودة لها (Baseline and Target)، كما وقد تم تحديد درجة المخاطرة لكل تدخل بالإضافة إلى تحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذ تلك التدخلات ومتابعة مؤشرات الأداء خلال الأعوام 2020-2022، وقد تم أيضاً العمل على تحديد فرضيات الموازنة وعكس أثرها على موازنة الأعوام 2020-2022.

المقدمة

ضمن الإطار العام لمشروع "تحسين خدمات المياه والصرف الصحي" المقدم من قبل حكومة هولندا والذي يهدف إلى تعزيز مكانة وإمكانيات مجلس تنظيم قطاع المياه للقيام بتنفيذ المهام الموكلة إليه في قانون المياه رقم 14 للعام 2014، تم تخصيص منحة للعمل على تطوير وإعداد الخطة الاستراتيجية وخطة العمل لمجلس تنظيم قطاع المياه. وعليه، قام مجلس تنظيم قطاع المياه بإعداد خطته الاستراتيجية للأعوام 2020-2022 وذلك من خلال مراجعة الاستراتيجية السابقة 2017 - 2019.

استندت مهمة إعداد الخطة الاستراتيجية لمجلس تنظيم قطاع المياه على مبدأ التشاركية، حيث تم إشراك كافة المستويات الإدارية في خطوات مراجعة الخطة الاستراتيجية لضمان إعداد خطة استراتيجية فعالة وقابلة للتطبيق بكافة بنودها، وذلك من خلال عقد سلسلة من الاجتماعات في المجلس، وإجراء تحليل للبيئة الداخلية والبيئة الخارجية للمجلس آخذين بعين الاعتبار كافة الجوانب التي اشتمل عليها ملاحظات وتوصيات العاملين في المجلس وتوجيهات مجلس الإدارة من أجل تطويرها وتحسينها بما تقتضيه المصلحة العامة لقطاع المياه في فلسطين.

كما وتهدف الخطة الاستراتيجية وخطة العمل للمجلس إلى تحديد التوجهات المستقبلية للسنوات القادمة 2020-2022. حيث يهدف المجلس من خلال إعداده لهذه الخطة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال تحديد ما يلي:

1. مراجعة الإطار الاستراتيجي المستقبلي للمجلس بما يشمل الرؤية، الرسالة، والقيم.
2. الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للمجلس للفترة المحددة.
3. الاستراتيجيات التي سيتم العمل عليها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
4. التدخلات المتمثلة بالبرامج والأنشطة اللازمة والتي تم ربطها بالاستراتيجيات المحددة.
5. مؤشرات الأداء الواجب تحقيقها خلال الفترة القادمة والمرتبطة بالتدخلات.
6. مستويات المسؤولية المتعلقة بتحقيق الأهداف ومؤشرات أدائها.
7. الأطر الزمنية المتعلقة بتحقيق كل من الأهداف والتدخلات.
8. فرضيات الموازنة والتي تم تحديدها بالاستناد إلى التدخلات.
9. موازنة الأعوام 2020-2022.

المنهجية

تم بدء عملية مراجعة التخطيط الاستراتيجي بمرحلة تحضيرية شملت العديد من الأنشطة، منها مراجعة وتقييم لما تم تنفيذه خلال المرحلة السابقة ومراجعة أبرز الوثائق والخطط القطاعية المتعلقة بقطاع المياه، مثل الخطة الاستراتيجية لسلطة المياه، وخطة إصلاح قطاع المياه، والقرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه وتعديله، كما وقد تم الاطلاع على بعض النماذج الإقليمية والعالمية التي ساهمت في تحديد الممارسات الفضلى في عملية التخطيط الاستراتيجي.

إن المنطلق الأساسي لإعداد الاستراتيجية كما ذكر كان القرار بقانون رقم 14 لسنة 2014 بشأن المياه ولكن تم أيضا الاستئناس باستراتيجية المياه الوطنية والسياسات ذات العلاقة كما تم الاطلاع على النظام الأساسي للسلطة الفلسطينية.

في تحديد الأهداف الاستراتيجية ومؤشرات الأداء تمت مراعاة أهداف التنمية المستدامة خاصة الهدف السادس والمؤشرات المعتمدة عالميا خاصة ما ورد في المؤشرات ذات العلاقة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة. جدير بالذكر أن المجلس في قيمه يعتمد ما ورد في بعض أهداف التنمية ذات العلاقة مثل المشاركة والمساواة والاستدامة.

كما وتجدر الإشارة هنا إلى أن كافة المخرجات التي سيتم التوصل إليها سيتم مناقشتها وإجراء التعديلات اللازمة عليها من قبل مجلس إدارة المجلس قبل اعتمادها بشكلها النهائي.

وقد تم العمل على صياغة المسودة الأولى من الخطة الاستراتيجية ليتم عرضها على مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه وطاقمه الإداري من أجل الحصول على ملاحظات حولها وعكسها على النسخة النهائية.

ومن الجدير بالذكر أيضاً أن هذه الخطة وملاحقها تغطي كافة المخرجات المتعلقة بعملية التخطيط الاستراتيجي وإعداد خطة العمل. وبالتالي فإن استخدام أجزاء من هذه الخطة أو استخدام الخطة كاملة يعتمد على الغاية من هذا الاستخدام. على سبيل المثال، يحتاج المجلس إلى الأجزاء: الرؤية، والرسالة، والقيم، والأهداف الاستراتيجية، والاستراتيجيات، والتدخلات لإعلان الإطار الاستراتيجي للمجلس للأطراف أصحاب العلاقة الخارجيين سواء على الموقع الإلكتروني أو من خلال منشورات مطبوعة. في حين يحتاج المجلس إلى الأجزاء المرتبطة بالتشغيل من حيث: الموقع والتسهيلات، خطة التنفيذ، ومؤشرات الأداء، وذلك لتوجيه موظفيه نحو تنفيذ هذه الخطة الاستراتيجية وخطة التنفيذ المرتبطة بها. ومن ناحية أخرى فإن المجلس بحاجة إلى الخطة وملاحقها بشكل كامل عند تحديث الخطة الاستراتيجية للأعوام القادمة.

لمحة حول مجلس تنظيم قطاع المياه

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

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

وللعلم؛ فإن المجلس طور واستخدم العديد من آليات الرقابة على خدمات المياه والصرف الصحي تشمل:

- الرقابة على أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي من خلال مؤشرات فنية ومالية وجودة مياه وأداء العاملين ومجموع 23 مؤشر أداء.
- الرقابة على العمليات التشغيلية: وتشمل الرقابة على عمليات الضخ والمعالجة وحفظ البيانات وأداء نظام التزود بالمياه بشكل كامل وعمليات الصرف الصحي ومن خلال عدد من المؤشرات التي وضعت لذلك.
- مراقبة ومراجعة التعرفة وأسعار التمديدات لخدمات المياه والصرف الصحي وبما يتوافق مع سياسة التعرفة.
- مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه.
- مراقبة مدى الالتزام بمبادئ حوكمة خدمات المياه والصرف الصحي ضمن مجموعة مؤشرات تم وضعها لذلك.
- التراخيص: وهي الاتفاق الصادر عن المجلس بتوقيع مجلس الوزراء، والذي يحدد مجال ونطاق عمل مقدم الخدمة والشروط التي يضعها المجلس لتقديم الخدمة والأهداف السنوية التي ينبغي تحقيقها.

- المعايير والمواصفات التي تضعها سلطة المياه أو من خلال مؤسسة المواصفات والمقاييس إضافة لتلك التي يضعها المجلس والمتعلقة بجودة الخدمات الفنية والإدارية والتي تتضمنها الرخصة الممنوحة لمقدمي الخدمات. وفي نفس الوقت فإن مخرجات العملية الرقابية للمجلس تشمل:
- أسعار مياه وخدمات عادلة تضمن استرداد التكلفة واستدامة الخدمات وتلبي توقعات المستهلكين.
- رخص للمرافق وخارطة طريق للنهوض بهذه المرافق توضح آليات تحسين الخدمات.
- آليات مراقبة تهدف إلى تحسين الخدمة وتضمن رضا المستهلكين وإعداد تقرير سنوي يمكن أن يستخدم لأغراض المقارنة والتطوير.
- برنامج حوافز لمقدمي الخدمة يساعد في تحسين الخدمة والقطاع.
- اتفاقيات تزود بالمياه عادلة ومدروسة وتلبي تطلعات جميع الأطراف.
- قاعدة بيانات تمكن مزودي الخدمة وصانعي القرار من التخطيط المستقبلي.
- نظام شكاوى يمكن مقدمي الخدمات والمستهلكين من الوصول لحلول سريعة وعادلة للشكاوى وبجهد بسيط.
- تمثيل عادل لمقدمي الخدمات في مصالح المياه الإقليمية.

وجدير بالذكر أنه قد تم إدخال بعض التعديلات على مهام المجلس من خلال قرار السيد الرئيس محمود عباس رقم () عام 2019 والمرفق في الصفحة التالية.



قرار بقانون رقم () لسنة 2019م
بشأن تعديل قرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه

رئيس دولة فلسطين
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
استناداً لأحكام النظام الأساسي لمنظمة التحرير الفلسطينية،
ولأحكام القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته،
وبعد الاطلاع على أحكام قرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه،
وعلى أحكام قانون رقم (1) لسنة 1997م بشأن الهيئات المحلية الفلسطينية وتعديلاته،
وعلى أحكام قانون رقم (7) لسنة 1999م بشأن البيئة وتعديلاته،
وعلى أحكام قانون الزراعة رقم (3) لسنة 2002م وتعديلاته،
وبناءً على تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 2019/08/05م،
وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،

أصدرنا القرار بقانون الآتي:

مادة (1)

يشار إلى قرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه، لغايات إجراء هذا التعديل، بالقانون الأصلي.

مادة (2)

تعديل المادة (24) من القانون الأصلي، لتصبح على النحو الآتي:
يتولى المجلس المهام والصلاحيات الآتية:

1. التوصية لمجلس الوزراء للمصادقة على أسعار المياه، وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى لإيصال خدمات المياه والصرف الصحي ومراجعتها ومراقبتها للتأكد من مطابقتها للسياسة المعتمدة من قبل السلطة.





2. التوصية لمجلس الوزراء بإصدار التراخيص لمرافق المياه الإقليمية وأي مشغل يقوم بإنشاء أو إدارة تشغيل منشأة لتزويد أو تحلية أو معالجة المياه أو جمع ومعالجة مياه الصرف الصحي وفرض رسوم التراخيص، وذلك وفقاً لأحكام هذا القرار بقانون ولنظام يصدر عن مجلس الوزراء.
3. مراقبة وفحص مدى الامتثال للشروط والمتطلبات والمؤشرات المنصوص عليها في التراخيص والتصاريح.
4. وضع برامج حوافز الأداء لمقدمي الخدمة وفقاً لنظام يصدر عن مجلس الوزراء لهذه الغاية.
5. إقرار النظام الداخلي والهيكل التنظيمي للمجلس، وما يلزم من أنظمة ولوائح ورفعها لمجلس الوزراء للمصادقة عليها وإصدارها حسب الأصول.
6. إعداد الموازنة السنوية للمجلس ورفعها لمجلس الوزراء.
7. مراقبة العمليات التشغيلية المتعلقة بالإنتاج والنقل والتوزيع للمياه، والعمليات التشغيلية لإدارة الصرف الصحي.
8. مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزويد بالمياه.
9. التحقق من أن تكاليف الإنتاج والنقل والتوزيع ومعالجة مياه الصرف الصحي تضمن مصالح جميع الأطراف المعنية.
10. وضع معايير ضمان جودة الخدمات الفنية والإدارية المقدمة من قبل مقدمي الخدمات للمستهلكين، وبما يتوافق مع القوانين والأنظمة ذات العلاقة، ونشرها لاطلاع الجمهور عليها.
11. مراقبة مدى التزام شركة المياه الوطنية ومقدمي الخدمات بالمعايير الموضوعية لتقديم خدمات المياه والصرف الصحي.
12. إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية ونشرها دورياً.
13. معالجة الشكاوى بين مقدمي الخدمات والمستهلكين.
14. إجراء مراجعة سنوية واحدة على الأقل لأداء المجلس ودوائره بشكل عام، وإجراء مراجعة سنوية واحدة على الأقل لخطط تطوير أداء الموظفين.
15. التعاقد مع الخبراء والمستشارين والفنيين من ذوي الخبرة والاختصاص لتنفيذ المهام الموكلة إليهم، وفق الآليات المعتمدة في الدوائر الحكومية.





16. وضع الأسس لتنظيم مقدار ونسب مساهمة الهيئات المحلية في الجمعيات العمومية لمرافق المياه، والتأكد من تطبيق ذلك وفقاً لأحكام القانون والأنظمة المعمول بها.

مادة (3)

تعديل المادة (25) من القانون الأصلي، لتصبح على النحو الآتي:

1. تتكون الموارد المالية للمجلس من الآتي:
 - أ. رسوم الرخص وبدل الخدمات التي يمنحها المجلس وفقاً لأحكام هذا القرار بقانون.
 - ب. الهبات والإعانات غير المشروطة، وذلك من خلال وزارة المالية بعد موافقة مجلس الوزراء عليها، وأية موارد أخرى يوافق عليها مجلس الوزراء.
2. يتم توريد جميع إيرادات المجلس إلى حساب خاص في الخزينة العامة.

مادة (4)

يُلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القرار بقانون.

مادة (5)

على الجهات المختصة كافة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا القرار بقانون، ويُعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2019/09/10م

محمود عباس
رئيس دولة فلسطين
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية



أما فيما يتعلق بمجلس الإدارة لمجلس تنظيم قطاع المياه فقد صدر مرسوم رئاسي بتشكيل مجلس إدارة جديد للمجلس كما يلي:

دولة فلسطين
ديوان الرئاسة
04-09-2019
ص.د. 2080

دولة فلسطين
الرئيس

قرار رقم () لسنة 2019م
بشأن إعادة تشكيل مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه

رئيس دولة فلسطين
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية
استناداً لأحكام النظام الأساسي لمنظمة التحرير الفلسطينية،
ولأحكام القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته،
وبعد الاطلاع على أحكام القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014م بشأن المياه،
وبناءً على تنسيب مجلس الوزراء بتاريخ 2019/08/05م،
وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا،
وتحقيقاً للمصلحة العامة،

قررنا ما يلي:

مادة (1)
إعادة تشكيل مجلس إدارة مجلس تنظيم قطاع المياه، وذلك على النحو الآتي:

1. السيد/ محمد عوني أبو رمضان
2. وكيل وزارة المالية
3. وكيل وزارة الحكم المحلي
4. وكيل وزارة الزراعة
5. نائب رئيس سلطة المياه
6. المهندس/ مازن نوري
7. السيد/ د. زهاد المصبي

مادة (2)
يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القرار.



الإطار الاستراتيجي

الرؤية

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



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

الرسالة

وفي سبيل تحقيق الرؤية الواردة أعلاه، سيقوم المجلس بتركيز عمله على عدد من الجوانب الواردة في رسالته والمتمثلة فيما يلي:



يعمل مجلس تنظيم قطاع المياه على مراقبة، وتنظيم خدمات المياه والصرف الصحي وفق أسس مستدامة، وعادلة، وشفافة تسعى لتحقيق مصالح جميع الأهداف.

القيم

أما قيم المجلس والتي تعتبر عنصراً رئيسياً لتحقيق كل من الرؤية والرسالة من خلال توجيه عمل المجلس، فقد تم العمل على تحديد خمس قيم للمجلس على النحو التالي:



الأهداف الاستراتيجية

عمل المجلس على تحديد الأهداف الاستراتيجية التي يطمح إلى تحقيقها خلال الأعوام القادمة، وتجدر الإشارة إلى أنه عند تحديد تلك الأهداف قد تم الأخذ بعين الاعتبار ما تم تنفيذه حتى الآن من صلاحيات وما تم إنجازه على المستوى القانوني و الموارد الحالية المالية المتاحة للمجلس، ونقاط القوة ونقاط الضعف الداخلية، والفرص والتهديدات الخارجية. وبناءً عليه، تم التوافق على أن تكون الأهداف الاستراتيجية لمجلس تنظيم قطاع المياه للأعوام 2020-2022 كما هو مبين أدناه:



- تمكين المجلس بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تساعده للقيام بالمهام الملقاه على عاتقه.
- مراقبة أداء كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين بما يسهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.
- ضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة.

الاستراتيجيات والتدخلات

بهدف تحقيق الأهداف الاستراتيجية المذكورة سابقاً، تم تحديد الاستراتيجيات (السياسات) والتدخلات المرتبطة بها من برامج وأنشطة سيتم العمل على تنفيذها خلال الأعوام 2017-2019 للوصول إلى الأهداف المرجوة. وتجدر الإشارة إلى أنه عند تحديد التدخلات تم مراعاة الواقعية، كما وتم الأخذ بعين الاعتبار الموارد المتاحة والمعوقات التي قد تحول دون تنفيذ تلك التدخلات، ومن ثم تحديد درجة المخاطرة المتعلقة بكل تدخل، وبناءً عليه كانت الاستراتيجيات والتدخلات كما هو مبين في الجداول أدناه.

الأهداف العامة للمجلس

2023-2020	(2019-2017)	
تمكين المجلس بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تمكنه من القيام بالمهام الملقاه على عاتقه.	الوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجوده، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	1
مراقبة أداء كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين بما يساهم في ضمان عدالة، وجوده، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	تطوير علاقات المجلس المحلية، والإقليمية، والدولية.	2
ضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة.	توفير البيانات والمعلومات الموثوقة الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي بشكل دوري.	3
	تطوير البيئة القانونية الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي.	4
	تعزيز البناء المؤسسي للمجلس.	5

تقييم مدى تحقق أهداف الاستراتيجية السابقة: 2017-2019

الهدف الأول: مراقبة أداء كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.

المتحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
%80	%100	%40	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد آلية لإصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	إعداد آلية لإصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	العمل على وضع خطط وبرامج لتحسين كفاءة وجودة خدمات المياه والصرف الصحي.
%0	%100	%0	درجة امتثال مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي لشروط رخصة العمل.	مراقبة وفحص مدى الامتثال لشروط رخصة العمل.	
%40	%100	%40	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد المبادئ التوجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وجودة عالية.	إعداد مبادئ توجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وجودة عالية.	
%80	%100	%40	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد المعايير لضمان جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	تطوير معايير لضمان جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.	
%80	%100	%40	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية تطوير أنظمة مراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	تطوير أنظمة مراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	
%40	320/100	320/65	عدد مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي الممتثلين لمعايير ضمان جودة الخدمة المقدمة.	مراقبة وفحص العمليات التشغيلية لأنظمة المياه والصرف الصحي.	
320/40 %40	320/20	320/0	عدد مقدمي الخدمات الخاضعين لمراقبة وفحص العمليات التشغيلية لأنظمة المياه والصرف الصحي الخاصة بهم.		

الخطة الاستراتيجية للأعوام 2020-2022

10%	يوجد برنامج حوافز لأداء مقدمي الخدمات مصادق عليه	لا يوجد برنامج حوافز لأداء مقدمي الخدمات مصادق عليه	وجود برنامج حوافز لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي مصادق عليه.	إعداد برنامج حوافز لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي وفقاً لنظام يصدر عن مجلس الوزراء لهذه الغاية.	
100%	100%	10%	نسبة إنجاز عملية مسح واقع التعرفة.	مسح واقع التعرفة.	العمل على وضع خطط وبرامج لتحقيق العدالة الاجتماعية بما يتعلق بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي.
20%	116	4	عدد المصادقات على تعرفة مياه الشرب، والمياه المستخدمة في القطاع الزراعي والسياحي، وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى.	المصادقة على تعرفة مياه الشرب، والمياه المستخدمة في القطاع الزراعي والسياحي، وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى، والتأكد من مطابقتها للسياسة المعتمدة من قبل سلطة المياه مع الأخذ بعين الاعتبار مصلحة جميع الأطراف.	
20%	116	0	عدد المصادقات على التكلفة الفعلية لأنظمة المياه وجمع ومعالجة المياه العادمة.	مراجعة ومصادقة التكلفة الفعلية لأنظمة المياه وجمع ومعالجة المياه العادمة.	
5%	116	0	عدد المصادقات على رسوم بدل استخدام خدمات الصرف الصحي.	المصادقة على رسوم بدل استخدام خدمات الصرف الصحي.	
30%	يوجد أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين	لا يوجد أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين	وجود أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين.	تطوير أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى المقدمة من قبل المستهلكين.	
لم يتم القياس	90%	-	نسبة رضا المستهلكين عن عملية معالجة الشكاوى.	متابعة ومعالجة الشكاوى مع المستهلكين.	

الهدف الثاني: تطوير علاقات المجلس المحلية، والإقليمية، والدولية.

المتحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
%20	يوجد خطة تواصل مع الجهات الإقليمية والدولية	لا يوجد خطة تواصل مع الجهات الإقليمية والدولية	وجود خطة تواصل مع الجهات الإقليمية والدولية.	بناء وتنفيذ خطة تواصل مع الجهات الإقليمية والدولية.	الدفع تجاه تطوير العلاقات الإقليمية والدولية.
%20	%100	%0	نسبة الإنجاز في تنفيذ خطة التواصل مع الجهات الإقليمية والدولية.		
%80	%100	%30	نسبة تغطية المصاريف التشغيلية من قبل الجهات المانحة التي تعاقدت مع المجلس لدعم أهدافه.	تطوير العلاقة مع الجهات المانحة وتوجيهها لدعم أهداف المجلس.	
%50	يوجد خطة تواصل متكاملة	يوجد خطة تواصل أولية	وجود خطة تواصل مع الجهات المحلية.	بناء وتنفيذ خطة تواصل مع الجهات المحلية بما في ذلك مقدمي الخدمات.	الدفع تجاه تطوير العلاقات المحلية.
%50	%100	%20	نسبة الإنجاز في تنفيذ خطة التواصل مع الجهات المحلية.		
%0	3	3	عدد الجامعات ومراكز الأبحاث التي يتم التواصل معها من قبل المجلس.	بناء علاقة تواصل مع الجامعات ومراكز الأبحاث.	
%0	7	0	عدد المؤسسات التي تعقد معها اجتماعات دورية.	إجراء اجتماعات دورية مع وزارة السياحة والبيئة ووزارة الصحة وغيرها من الوزارات، والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وجمعية حماية المستهلك، وصندوق البلديات.	

الخطة الاستراتيجية للأعوام 2020-2022

المتحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
لا يوجد حتى الان	يوجد لجان مشكلة وفاعلة	لا يوجد لجان مشكلة وفاعلة	وجود لجان مشكلة وفاعلة تجتمع بشكل دوري مع سلطة المياه ووزارة الزراعة.	تشكيل لجان تنسيق دائمة مع سلطة المياه، ووزارة الزراعة.	
محدود حتى الان	يوجد تنسيق مع وزارة الحكم المحلي	لا يوجد تنسيق مع وزارة الحكم المحلي	وجود تنسيق مع وزارة الحكم المحلي لمتابعة التزام الهيئات المحلية بالأنظمة والإجراءات ذات العلاقة.	التنسيق مع وزارة الحكم المحلي لمتابعة التزام الهيئات المحلية بالأنظمة والإجراءات ذات العلاقة.	
%30	%100	%0	نسبة الإنجاز المئوية لعملية بناء نظام لتبادل المعلومات مع الجهات المختصة.	بناء نظام لتبادل المعلومات مع الجهات المختصة.	

الهدف الثالث: توفير البيانات والمعلومات الموثوقة الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي.

التحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
%60	%100	%25	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية التشغيلية لأنظمة المياه والصرف الصحي وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة.	إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية التشغيلية لأنظمة المياه والصرف الصحي واستدامة تطويرها وربطها بنظام المعلومات الجغرافية وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة.	العمل على تطوير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمؤسسات ذات العلاقة.
لم يتم القياس	%90	-	نسبة رضا المواطنين عن البيانات والمعلومات المتوفرة حول خدمات المياه.	تمكين المواطنين من الوصول للبيانات والمعلومات المتعلقة بخدمات المياه.	العمل على تطوير قاعدة بيانات ومعلومات خاصة بالمواطنين.

الهدف الرابع: تطوير البيئة القانونية الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي.

التحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
لم تتم حتى الآن	يوجد معايير لمراقبة اتفاقيات التزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي	لا يوجد معايير لمراقبة اتفاقيات التزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي	وجود معايير لمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي.	إعداد معايير لمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي.	
%0	116	0	عدد الاتفاقيات التي يتم مراقبتها.	مراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي.	
%0	4	0	عدد برامج التحفيز التي يقوم المجلس بتقديمها لمقدمي الخدمات.	تحفيز مقدمي الخدمات للعمل على تطوير برامج توعية للمستهلكين.	الدفع تجاه تطوير البيئة القانونية الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي لمقدمي الخدمات.
%80	يوجد معايير وأدوات لقياس مستوى الحوكمة في قطاع المياه	لا يوجد معايير وأدوات لقياس مستوى الحوكمة في قطاع المياه	وجود معايير وأدوات لقياس مستوى الحوكمة في قطاع المياه.	تطوير معايير وأدوات الحوكمة لمقدمي الخدمات.	
320/40 %40	320/40	320/0	عدد مقدمي الخدمات الممثلين لتطبيق معايير الحوكمة.	تحفيز مقدمي الخدمات لتطبيق معايير الحوكمة.	
لم تتم	يوجد برامج محلية متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي	لا يوجد برامج محلية متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي	وجود برامج محلية متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي بما يضمن مشاركة المجتمع المحلي.	تحفيز مقدمي الخدمات لتطوير برامج محلية متعلقة بخدمات المياه والصرف الصحي بما يضمن مشاركة المجتمع المحلي.	
لم تتم	4	0	عدد مذكرات التفاهم الموقعة مع الجهات ذات العلاقة بهدف تطبيق القانون.	توقيع مذكرات تفاهم مع الجهات ذات العلاقة بهدف تطبيق القانون.	الدفع تجاه تطوير البيئة القانونية الخاصة بتنفيذ قانون المياه.

الخطة الاستراتيجية للأعوام 2020-2022

التحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
3/1	3	0	عدد الأنظمة ذات العلاقة الصادرة من قبل مجلس الوزراء.	مطالبة مجلس الوزراء بإصدار الأنظمة ذات العلاقة.	

الهدف الخامس: تعزيز البناء المؤسسي للمجلس

التحقق	القيمة المنشودة (Target)	القيمة الحالية (Baseline)	مؤشر الأداء	التدخلات (البرامج والأنشطة)	الاستراتيجيات (السياسات)
%0	%100	%0	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد معايير لإجراء مراجعة سنوية لأداء المجلس.	إعداد معايير لإجراء مراجعة سنوية لأداء المجلس.	العمل على وضع الأنظمة والقوانين المتعلقة بالبناء المؤسسي للمجلس.
%0	%100	%0	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد معايير لمراجعة الخطط لتطوير أداء الموظفين.	إعداد معايير لمراجعة الخطط لتطوير أداء الموظفين.	
%60	%100	%10	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية تطوير سياسات تحكم عمل المجلس وأدائه.	تطوير سياسات تحكم عمل المجلس وأدائه.	
100% (عدا الهيكل التنظيمي)	%100	%60	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إقرار النظام الداخلي والنظام الإداري والمالي والهيكل التنظيمي ورفع مجلس الوزراء لإقراره حسب الأصول.	إقرار النظام الداخلي والنظام الإداري والمالي والهيكل التنظيمي ورفع مجلس الوزراء لإقراره حسب الأصول.	العمل على بناء قدرات الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة من خلال توفير البرامج التدريبية اللازمة.
لم يتم	يوجد برنامج تدريبي داخلي	لا يوجد برنامج تدريبي داخلي	وجود برنامج تدريبي داخلي.	إعداد برنامج تدريبي داخلي.	
0	2	1	عدد البرامج التدريبية التي يتم الحصول عليها من قبل كل موظف/عضو مجلس إدارة.	توفير البرامج التدريبية الخاصة بالموظفين وأعضاء مجلس الإدارة كل حسب تخصصه.	

الأهداف والسياسات والتدخلات ومؤشرات الأداء 2020-2022

الهدف الأول: تمكين المجلس بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات ايجابية تساعد للقيام بالمهام الملقاه على عاتقه

مؤشرات الاداء	التدخلات	السياسات
مصادقة مجلس الإدارة على الهيكلية.	تحديث هيكلية المجلس بما يتناسب مع التغيرات القانونية الأخيرة.	التطوير المؤسسي للمجلس
مصادقة مجلس الإدارة.	تحديث سلم الرواتب الخاص بالمجلس.	
وجود آلية مكتوبة خطة تمويلية Buisness plan .	إعداد آلية لاستدامة عمل المجلس المالية والفنية.	
تطبيق خطة تدريب..	إعداد خطة تدريبية للعاملين في المجلس ومطبقة.	
تقرير منشور.	المباشرة باعداد RIR .	
زيارات محلية وإقليمية ودولية.	اطلاع مجلس الإدارة والعاملين على نماذج ناجحة للأجهزة التنظيمية العالمية.	
إعداد المعايير ونشرها بالتنسيق مع السلطة.	إعداد معايير لمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي.	

وجود آليات مكتوبة ومعممة على مقدمي الخدمات.	إعداد آليات الترخيص لمقدمي الخدمات.
وجود نظام حوافز معتمد من مجلس الوزراء.	إعداد برنامج الحوافز الخاص بتقديم الخدمات.
وجود النظام وتطبيقه.	إعداد آليات متابعة الشكاوى.
قاعدة بيانات تلبى احتياجات عمل المجلس.	تطوير قاعدة البيانات: مراجعة وتعديل مؤشرات: أداء، استدامة، حوكمة، نوع اجتماعي، عمليات تشغيلية، نظم معلومات جغرافية وربط/تواصل مع قواعد البيانات المحلية والدولية.
نشر المؤشرات.	تطوير ورقابة مؤشرات أداء لاعادة استخدام مياه صرف الصحي في الري.

الهدف الثاني: مراقبة كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي

مؤشرات الأداء	التدخلات	السياسات
عدد مقدمي الخدمات نسبة السكان المخدومين.	زيادة عدد مقدمي الخدمات /عدد السكان الخاضعين للرقابة بنسبة 20% سنويا.	رقابة على كافة مقدمي الخدمات في فلسطين
عدد آليات الجمع والتحقق.	إيجاد آليات لجمع البيانات حسب إمكانيات مقدمي الخدمات.	

مؤشرات الأداء	التدخلات	السياسات
عدد المؤشرات المعتمدة.	العمل على إدراج كافة المؤشرات ضمن عمليات المراجعة السنوية.	
نسبة الإنجاز المئوية لعملية إعداد الأنظمة لإصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	إعداد البات لإصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	العمل على وضع خطط وبرامج لتحسين كفاءة وجودة خدمات المياه والصرف الصحي.
نسبة الإنجاز المئوية لعملية إعداد المبادئ التوجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وجودة عالية.	إعداد مبادئ توجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وجودة عالية.	
نسبة الإنجاز المئوية لعملية إعداد المعايير لضمان جودة الخدمات الإدارية والفنية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.	تطوير معايير لضمان جودة الخدمات الإدارية والفنية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.	
نسبة الإنجاز المئوية لعملية تطوير أنظمة لمراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	استمرار تطوير أنظمة لمراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	
نسبة الإنجاز المئوية لعملية تطوير أنظمة المصادقة على تعرفه المياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات والتعليمات والتعليقات الأخرى المرتبطة بها.	مراجعة نظام التعرف الموحد للمياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى، والتأكد من مطابقته للسياسة المعتمدة من قبل سلطة المياه.	
نسبة الإنجاز المئوية لعملية مراجعة التكلفة الفعلية لخدمة المياه ولعملية جمع ومعالجة المياه والصرف الصحي.	مراجعة التكلفة الفعلية لخدمة المياه ولعملية جمع ومعالجة مياه الصرف الصحي لدى مقدمي الخدمات.	العمل على وضع خطط وبرامج لتحقيق العدالة الاجتماعية بما يتعلق بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي.

مؤشرات الأداء	التدخلات	السياسات
نسبة رضا المستهلكين عن عملية معالجة الشكاوى.	تطوير أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى من قبل المستهلكين.	

الهدف الثالث: ضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والاستراتيجيات والسياسات الوطنية ذات العلاقة

مؤشرات الأداء	التدخلات	السياسات
وجود علاقة تواصل مع الجامعات ومراكز الأبحاث. تحديد اجتماعات دورية مع المؤسسات ذات العلاقة.	حملة تعريف بالمجلس تضمن توضيح مهامه و بناء خطة تواصل مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية وتضمن ثقة الجميع بالمجلس.	مجلس تنظيم معروف على مستوى الوطن
	ضمان وصول منشورات المجلس للجميع وبكافة الطرق الممكنة.	
	تعميم كافة السياسات والمعايير ذات العلاقة على مقدمي الخدمات.	
	وضع أهداف محددة لكل مقدم خدمة للوصول لآليات قياس أداء عادلة	

نسبة الإنجاز المئوية لعملية إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة.	إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة.	توفر بيانات من قبل المجلس تخدم كافة الأهداف
عدد المتدربين	تدريب كافة مقدمي الخدمات على استخدام قاعدة البيانات.	
عدد مستخدمي قاعدة البيانات	قاعدة البيانات متاحة للجميع من مؤسسات ذات علاقة وباحثين	
استمرارية عمل قاعدة البيانات	متابعة صيانة وتحديث قاعدة البيانات.	
عدد المستفيدين	تمكين الجمهور من الوصول للبيانات والمعلومات المتعلقة بخدمات المياه.	
عدد المراقبين	تدريب مراقبين من كافة مؤسسات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على رقابة العمليات التشغيلية.	
تقرير سنوي باللغتين العربية والإنجليزية	إصدار تقرير أداء سنوي عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي.	
تقرير سنوي باللغتين العربية والإنجليزية	إصدار تقرير أداء سنوي مقارنة عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي لدى كل مقدم خدمة.	
تقرير سنوي	إصدار تقرير impacts و benchmarking	

وجود الآليات	وضع آليات لتعريف المواطن بالأهداف الموضوعة لمقدمي الخدمات	
--------------	--	--

مؤشرات الأداء

الهدف الأول: تمكين المجلس بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تساعد على القيام بالمهام الملقاه على عاتقه

السياسات	التدخلات	مؤشرات أداء	القيمة الحالية	القيمة المنشودة	جهة التنفيذ
تطوير البيئة القانونية والإدارية للمجلس	إعداد هيكلية المجلس ومصادقتها من قبل مجلس الإدارة.	مصادقة مجلس الإدارة على الهيكلية.	60%	100%	مجلس الإدارة
	إعداد سلم الرواتب الخاص بالمجلس.	مصادقة مجلس الإدارة	60%	100%	مجلس الإدارة
	إعداد آلية لاستدامة عمل المجلس المالية والفنية.	وجود آلية مكتوبة وخطة تمويلية Buisness plan	20%	100%	الإدارة التنفيذية
	مصادقة مجلس الإدارة على مدونة السلوك.	مصادقة مجلس الإدارة	60%	100%	مجلس الإدارة
	إعداد خطة تدريبية للعاملين في المجلس ومطبقة.	وجود خطة تدريب عدد الدورات التدريبية للعاملين	20%	100%	الدائرة الإدارية
	المباشرة باعداد RIR.	تقرير منشور	0%	100%	المدير التنفيذي

المدير التنفيذي	%100	%30	زيارات عمل لنماذج ناجحة	إطلاع مجلس الإدارة والعمالين على نماذج ناجحة للأجهزة التنظيمية العالمية.	
الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	%100	%20	معايير المراقبة منجزة وقابلة للتطبيق	إعداد معايير لمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي.	تطوير البيئة الرقابية الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي
الدائرة الفنية	%100	%30	إعداد نماذج الترخيص تحديد الأهداف المحددة لمقدمي الخدمات	إعداد آليات الترخيص لمقدمي الخدمات.	
الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	%100	%30	برنامج متكامل لعرضه على مجلس الوزراء	إعداد نظام الحوافر الخاص بتقديم الخدمات.	
الدائرة الفنية والقانونية	%100	%30	برنامج شكاوي قابل للتطبيق	إعداد نظام متابعة الشكاوي	
الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	%100	%80	مراجعة مؤشرات الأداء	تطوير قاعدة البيانات : مراجعة وتعديل مؤشرات: الأداء، الاستدامة، الحوكمة، النوع الاجتماعي، العمليات التشغيلية.	

الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	100%	80%	مراجعة المؤشرات	تطوير مؤشرات أداء لإعادة استخدام مياه صرف الصحي في الري.
--	------	-----	-----------------	--

الهدف الثاني: الوصول إلى مراقبة أداء كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي

جهة التنفيذ	القيمة المنشودة	القيمة الحالية	مؤشرات الأداء	التدخلات	السياسات
الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	84 ضفة (2020) 25 غرة	64 ضفة 25 غرة	إضافة 20مقدم خدمة سنويا.	زيادة عدد مقدمي الخدمات /عدد السكان الخاضعين للمراقبة بنسبة 20% سنويا.	رقابة على كافة مقدمي الخدمات في فلسطين
الدائرة الفنية	كلا الوسيلتين	قاعدة بيانات فقط	استخدام استمارة ورقية إضافة لقاعدة البيانات.	إيجاد آليات لجمع البيانات حسب إمكانيات مقدمي الخدمات.	
الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه	100%	60%	إضافة مؤشرات حوكمة ومشاركة المرأة وغيرها	العمل على إدراج كافة المؤشرات ضمن عمليات المراجعة السنوية.	
سلطة المياه أولاً ثم المجلس	100%	50%	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد الأنظمة لإصدار التراخيص	إعداد آليات لإصدار التراخيص لمقدمي	

السياسات	التدخلات	مؤشرات الأداء	القيمة الحالية	القيمة المنشودة	جهة التنفيذ
كفاءة وجودة خدمات المياه والصرف الصحي.	خدمات المياه والصرف الصحي.	لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.			
	إعداد مبادئ توجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وبجودة عالية.	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد المبادئ التوجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وبجودة عالية.	60%	100%	المدير التنفيذي مع الرابعية الدولية
	تطوير معايير لضمان جودة الخدمات الإدارية والفنية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية إعداد المعايير لضمان جودة الخدمات الإدارية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.	70%	100%	الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه
	استمرار تطوير أنظمة لمراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية تطوير أنظمة لمراقبة وفحص مدى ضمان جودة وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي.	70%	100%	الدائرة الفنية بالتنسيق مع سلطة المياه
العمل على وضع خطط وبرامج لتحقيق العدالة	مراجعة نظام التعرفة الموحد للمياه والصرف الصحي وبدل تكاليف التمديدات والخدمات	نسبة الإنجاز المتوقعة لعملية تطوير أنظمة المصادقة على تعرفة المياه والصرف الصحي	70%	100%	سلطة المياه بالتعاون مع دائرة التعرفة

السياسات	التدخلات	مؤشرات الأداء	القيمة الحالية	القيمة المنشودة	جهة التنفيذ
الاجتماعية بما يتعلق بتقديم خدمات المياه والصرف الصحي.	الأخرى، والتأكد من مطابقته للسياسة المعتمدة من قبل سلطة المياه.	وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى بالإضافة الى التعليمات المرتبطة بها.			
	مراجعة التكلفة الفعلية لخدمة المياه وخدمة جمع ومعالجة الصرف الصحي.	نسبة الإنجاز المتوقعة لمراجعة التكلفة الفعلية لخدمة المياه وخدمة جمع ومعالجة الصرف الصحي.	12 مقدم خدمة سنويا	20 مقدم خدمة سنويا	دائرة التعرف
	تطوير أنظمة ومعايير لمعالجة الشكاوى من قبل المستهلكين.	نسبة رضا المستهلكين عن عملية معالجة الشكاوى.	30%	100%	المستشار القانوني

الهدف الثالث: ضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والسياسات الوطنية ذات العلاقة

السياسات	التدخلات	مؤشرات الأداء	القيمة الحالية	القيمة المنشودة	جهة التنفيذ
مجلس تنظيم معروف ومعتزف به على مستوى الوطن	حملة إشهار للمجلس تضمن التعريف بالمجلس ومهامه وبناء خطة تواصل مع الجهات المحلية والإقليمية والدولية وتضمن ثقة الجميع بالمجلس.	وجود علاقة تواصل مع الجامعات ومراكز الأبحاث. اجتماعات دورية مع وزارة السياحة والبيئة ووزارة الصحة وغيرها من الوزارات، والجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، وجمعية حماية المستهلك، وصندوق البلديات، وديوان الرقابة الإدارية والمالية.	%0	مذكرتا تفاهم	المدير التنفيذي
مجلس تنظيم معروف ومعتزف به على مستوى الوطن	ضمان وصول منشورات المجلس للجميع وبكافة الطرق الممكنة.	وجود برنامج وآليات للتوزيع والإشهار.	%60	%100	دائرة التواصل والعلاقات العامة
مجلس تنظيم معروف ومعتزف به على مستوى الوطن	تعميم كافة السياسات والمعايير ذات العلاقة على مقدمي الخدمات.	نشر السياسات. نشر المعايير.	%30	%100	سلطة المياه والمجلس
مجلس تنظيم معروف ومعتزف به على مستوى الوطن	وضع أهداف محددة لكافة مقدمي الخدمات.	أهداف محددة لمجموعة من مقدمي الخدمات.	%0	%40	دائرة التراخيص
مجلس تنظيم معروف ومعتزف به على مستوى الوطن	إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية وربطها	نسبة الإنجاز المتوية لعملية إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية	%80	%100	دائرة قاعدة البيانات

			والمالية والإحصائية وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة.	بالمؤسسات ذات العلاقة.	
مراقبة دائرة مراقبة الأداء والتعرفة وقاعدة البيانات	20 مقدم خدمة جديد سنويا	20 مقدم خدمة جديد سنويا	إعداد أدلة تدريب تدريب سنوي لمقدمي الخدمات.	تدريب كافة مقدمي الخدمات على استخدام قاعدة البيانات.	توفر بيانات من قبل المجلس تخدم كافة الاهداف
قاعدة دائرة البيانات	6 مؤسسات جديدة	3 مؤسسات: الإحصاء وسلطة المياه والحكم المحلي	مشاركة المؤسسات ذات العلاقة.	قاعدة البيانات متاحة للجميع من مؤسسات ذات علاقة وباحثين.	
				متابعة صيانة وتحديث قاعدة البيانات.	
قاعدة البيانات	50 مستخدم إضافي	20 مستخدم إضافي	طلاب الجامعات والباحثين والمؤسسات الأخرى.	تمكين الجمهور من الوصول للبيانات والمعلومات المتعلقة بخدمات المياه.	
	20 متدرب سنويا	0 متدرب	تدريب في أحد المؤسسات المهنية.	تدريب مفتشين من كافة مؤسسات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على رقابة العمليات التشغيلية.	
المجلس	100%	100%	تقرير الأداء باللغتين العربية والإنجليزية.	إصدار تقرير أداء سنوي عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي.	نشر بيانات مقدمي الخدمات بصورة تبين مدى

					الامتثال للسياسات والمعايير الوطنية
الاجلس	%100	%100	إصدار تقرير أداء سنوي مقارن عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي لدى كل مقدم خدمة تقرير باللغتين العربية والإنجليزية.		
الاجلس	%100	%0	إصدار تقرير impacts and benchmarking تقرير.		
مراقبة دائرة الاداء	%100	%0	وضع آليات لتعريف المواطن الموضوعة الخدمات نشرة تعريفية.		

خطة التنفيذ

مجلس تنظيم قطاع المياه												
خطة التنفيذ للأعوام 2020-2022												
العام											التدخلات	
2022				2021				2020				
Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2		Q1
الاستراتيجية: تطوير البيئة القانونية والإدارية للمجلس											الهدف (1): مجلس تنظيم يتمتع بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات إيجابية تمكنه من القيام بالمهام الملقاه على عاتقه	
												إعداد هيكلية المجلس ومصادقتها من قبل مجلس الادارة
												إعداد سلم الرواتب الخاص بالمجلس
												إعداد آلية لاستدامة عمل المجلس المالية والفنية
												مصادقة مجلس الإدارة على مدونة السلوك
												إعداد خطة تدريبية للعاملين في المجلس وتطبيقها

المباشرة باعداد RIR											
إطلاع مجلس الإدارة والعاملين على نماذج ناجحة للأجهزة التنظيمية العالمية											
العام											
2022				2021				2020			
Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1
التدخلات											
الهدف (1): مجلس تنظيم يتمتع بقدرات إدارية وفنية وتنظيمية وعلاقات ايجابية تمكنه من القيام بالمهام الملقاه على عاتقه											
الاستراتيجية: تطوير البيئة الرقابية الخاصة بخدمات المياه والصرف الصحي											
إعداد معايير لمراقبة الاتفاقيات المتعلقة بالتزود بالمياه وخدمات الصرف الصحي											
إعداد آليات الترخيص لمقدمي الخدمات											
إعداد نظام الحوافز الخاص بتقديم الخدمات											
إعداد نظام متابعة الشكاوى											
تطوير قاعدة البيانات: مراجعة وتعديل مؤشرات أداء، استدامة، حوكمة، نوع اجتماعي، عمليات تشغيلية											

الخطة الاستراتيجية للأعوام 2020-2022

العام												التدخلات
2022				2021				2020				
Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	
												تطوير مؤشرات أداء لاعادة استخدام مياه صرف الصحي في الري
												الهدف (2): مراقبة كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي
												الاستراتيجية: رقابة على كافة مقدمي الخدمات في فلسطين
												إيجاد آليات لجمع البيانات حسب إمكانيات مقدمي الخدمات
												العمل على إدراج كافة المؤشرات ضمن عمليات المراجعة السنوية
												الهدف (2): مراقبة كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي
												الاستراتيجية: العمل على وضع خطط وبرامج لتحسين كفاءة وجودة خدمات المياه والصرف الصحي
												العمل على إدراج كافة المؤشرات ضمن عمليات المراجعة السنوية

												إعداد آليات لإصدار التراخيص لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي.
												إعداد مبادئ توجيهية لتحقيق خدمة مستدامة وجودة عالية.
												تطوير معايير لضمان جودة الخدمات الإدارية والفنية المقدمة من قبل مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يتوافق مع الأنظمة والقوانين ذات العلاقة.
العام												التدخلات
2022				2021				2020				
Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	Q4	Q3	Q2	Q1	
الهدف (2): مراقبة كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي بما يساهم في ضمان عدالة، وجودة، وكفاءة خدمات المياه والصرف الصحي												
												مراجعة تعرفه مياه الشرب، ومياه الري، وبدل تكاليف التمديدات والخدمات الأخرى، والتأكد من مطابقتها للسياسة المعتمدة من قبل سلطة المياه.
												مراجعة ومصادقة التكلفة الفعلية لأنظمة المياه وجمع ومعالجة المياه العادمة.

											تطوير أنظمة المصادقة على رسوم بدل استخدام خدمات الصرف الصحي.
الاستراتيجية: مجلس تنظيم معروف ومعترف به على مستوى الوطن											الهدف (3): السعي لضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والسياسات الوطنية ذات العلاقة
											حملة تعريف بالمجلس تضمن بيان مهامه وبناء خطة تواصل مع الجهات المحلية و الإقليمية والدولية وتضمن ثقة الجميع بالمجلس
											ضمان وصول منشورات المجلس للجميع وبكافة الطرق الممكنة
											تعميم كافة السياسات والمعايير ذات العلاقة على مقدمي الخدمات
											وضع أهداف محددة لكافة مقدمي الخدمات
الاستراتيجية: توفر بيانات من قبل المجلس تخدم كافة الأهداف											الهدف (3): السعي لضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والسياسات الوطنية ذات العلاقة
											إنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية وربطها بالمؤسسات ذات العلاقة. قاعدة البيانات متاحة للجميع من مؤسسات ذات علاقة وباحثين

العام												التدخلات
2022				2021				2020				
Q 4	Q 3	Q 2	Q 1	Q 4	Q 3	Q 2	Q 1	Q 4	Q 3	Q 2	Q 1	
												تدريب كافة مقدمي الخدمات على استخدام قاعدة البيانات
												متابعة صيانة وتحديث قاعدة البيانات
												تمكين الجمهور من الوصول للبيانات والمعلومات المتعلقة بخدمات المياه
												تدريب مفتشين من كافة مؤسسات تقديم خدمات المياه والصرف الصحي على رقابة العمليات التشغيلية
الاستراتيجية: نشر بيانات مقدمي الخدمات بصورة تبين مدى الامتثال للسياسات والمعايير الوطنية												الهدف (3): السعي لضمان امتثال مقدمي الخدمات للمعايير والسياسات الوطنية ذات العلاقة
												إصدار تقرير أداء سنوي عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي
												إصدار تقرير أداء سنوي مقارنة عن حالة خدمات المياه والصرف الصحي لدى كل مقدم خدمة

الموازنة

بالاستناد إلى التدخلات (البرامج والأنشطة) التي قد تم تحديدها خلال الأعوام 2020-2022، تم العمل على وضع فرضيات للموازنة بحيث تأخذ بعين الاعتبار جميع الموارد المادية والبشرية التي من المتوقع أن يحتاجها المجلس خلال عملية تنفيذه لتلك التدخلات في سبيل تحقيق الأهداف الاستراتيجية الموضوعة، وفيما يلي عرض للفرضيات التي تم تحديدها.

- 1- استمرار الدعم الهولندي للسنوات الثلاث القادمة.
- 2- إقرار الدعم الفرنسي بقيمة 400 ألف دولار للسنوات 2020-2024.
- 3- تأكيد المشروع المقترح من البنك الدولي.
- 4- استمرار الالتزام الحكومي بدعم المجلس للسنوات الثلاث القادمة.
- 5- إصدار نظام التراخيص وتمكن المجلس من جباية رسوم التراخيص.
- 6- استقرار سعر صرف الدولار الأمريكي.
- 7- الاكتفاء بأعداد العاملين في المجلس حالياً للسنوات الثلاث القادمة إلا من تعيين كادر أساسي في حال تم افتتاح مكتب غزة: جامع بيانات وسكرتيرة/ مراسل.

بناءً على الفرضيات الموضحة أعلاه، تم العمل على إعداد الموازنات للأعوام 2020-2022، وفيما يلي عرض لهذه الموازنات.

جدول رقم **xx**. موازنات الأعوام 2020-2022