



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL



تقرير أداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي 2019

كانون الأول 2020

Design By:



+970 59 7720001 EmadS.AbuBaker@gmail.com



WSRC

مجلس تنظيم قطاع المياه
WATER SECTOR REGULATORY COUNCIL

تقرير أداء مقدمي

خدمات المياه والصرف الصحي

2019

كانون الأول 2020



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



7	كلمة رئيس مجلس الإدارة
9	كلمة المدير التنفيذي
12	الفصل الأول: مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين
24	الفصل الثاني: مراجعة تفصيلية لأداء مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي حسب المؤشر
25	المؤشرات الفنية
40	المؤشرات المالية
50	مؤشرات جودة المياه
52	مؤشرات أخرى
59	التوصيات العامة

قائمة الرسوم البيانية

26	المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه - الضفة الغربية
27	المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه - قطاع غزة
28	المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناءً على عدد السكان - الضفة الغربية
29	المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناءً على عدد السكان - قطاع غزة
33	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها - الضفة الغربية
34	النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها - قطاع غزة
36	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة - الضفة الغربية
37	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة - قطاع غزة

38	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم في الضفة الغربية
39	كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم في قطاع غزة
40	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة في الضفة الغربية
41	متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة في قطاع غزة
42	التكاليف التشغيلية لمقدمي خدمة المياه - الضفة الغربية
43	التكاليف التشغيلية لمقدمي خدمة المياه - قطاع غزة
45	نسبة الكفاءة (نسبة العمل) - خدمة المياه - الضفة الغربية
46	نسبة الكفاءة (نسبة العمل) - خدمة المياه - قطاع غزة
47	كفاءة التحصيل (الجبائية) - خدمة المياه - الضفة الغربية
48	كفاءة التحصيل (الجبائية) - خدمة المياه - قطاع غزة
49	كفاءة التحصيل (الجبائية) - خدمة الصرف الصحي - الضفة الغربية وقطاع غزة
52	معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه - الضفة الغربية
53	معامل إنتاجية الموظف - خدمة المياه - قطاع غزة
54	نسبة تمثيل النوع الاجتماعي في خدمة المياه - قطاع غزة
55	نسبة تمثيل النوع الاجتماعي - الضفة الغربية

قائمة الخرائط

57	الخارطة رقم 1: مواقع مقدمي خدمات المياه - الضفة الغربية
58	الخارطة رقم 2: مواقع مقدمي خدمات المياه - قطاع غزة



تقديم

كلمة رئيس مجلس الإدارة



للعام السادس على التوالي؛ يقوم مجلس تنظيم قطاع المياه ورغم الصعوبات المالية التي مر فيها ورغم الوضع السياسي الراهن بإصدار تقارير الأداء لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، وبإضافة أعداد جديدة وتغطية أشمل في كل عام.

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

ومما يجدر ذكره، أن ما يميز عمل المجلس خلال العام الحالي هو التوافق مع سلطة المياه الفلسطينية وتوقيع مذكرة التفاهم معها، وأحد نتائج هذا التوافق سيظهر من خلال قيام المجلس بتغطية جمع البيانات من كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، واستعداد المجلس لمشاركة السلطة في هذه البيانات وتحليلاتها ودلائلها.

لقد ساهمت المشاركة الفاعلة لمجلس الإدارة في استدامة عمل المجلس، وتجلّى ذلك من خلال الحوار المباشر مع دولة رئيس الوزراء وتذليل العقبات أمام عمل المجلس، وتسهيل التواصل مع الوزارات والمؤسسات ذات العلاقة من خلال أعضاء مجلس الإدارة؛ كوزارة الحكم المحلي وسلطة المياه ووزارتي المالية والزراعة. ولم يتوقف الأمر عند هذا الحد؛ فقد شارك مجلس الإدارة وبشكل مباشر في مراجعة استراتيجية عمل المجلس للسنوات الثلاث القادمة والتوافق على آلية العمل والخطة السنوية ومؤشرات الأداء.

وفي الوقت ذاته، فإن عمل المجلس لم يكن مقتصرًا على إصدار هذا التقرير فقط، أو مراجعة الاستراتيجية، بل قام المجلس خلال العام بالعديد من النشاطات منها ما هو بالاستجابة لتوفير بيانات لسلطة المياه الفلسطينية وبإنهاء العمل على صياغة الأهداف أو تقرير الاستدامة المالية ومراجعة تعرفه المياه للعديد من مقدمي الخدمات، ومعالجة عدد من الشكاوى التي وصلت المجلس من خلال مستهلكين أو مقدمي الخدمات.

وقد تمكّن المجلس خلال العام من تحضير خطة العمل والتوافق على دوره في مشروع تغذية المياه الجوفية في شمال قطاع غزة بمياه الصرف الصحي المعالجة، وإعادة استخدامها في الزراعة والتوافق على ذلك مع المؤسسات ذات العلاقة كسلطة المياه ووزارة الزراعة.

إن مجلس الإدارة يتقدم بالشكر الجزيل للحكومة الفلسطينية ممثلة بدولة رئيس الوزراء وللحكومة الهولندية ممثلة بالممثلية الهولندية لدى دولة فلسطين وطاقمها، على الدعم اللامحدود الذي تقدمه للمجلس.

وختاماً، كل الشكر والتقدير لطاقم عمل المجلس على ما يقدمه من عمل متفان وإنجازات رغم جميع الصعوبات.

محمد عوني أبو رمضان

رئيس مجلس الإدارة



المقدمة

كلمة المدير التنفيذي



لم تكن عملية جمع البيانات لهذا العام بالأمر السهل، بل إنها لم تكن ممكنة عند بعض مقدمي الخدمات بسبب انتشار جائحة كورونا في فلسطين كما هو الحال في بقية دول العالم. وما نتج عن ذلك من تعطيل لمرافق الحياة بما في ذلك مقر المجلس، إضافة إلى الحجر المنزلي الذي فرض على بعض العاملين كما هو الحال على كثير من العاملين لدى مقدمي الخدمات، وأيضاً محدودية التنقل ومنع اللقاءات العامة، ما أدى إلى حدوث تأخير كبير في عمليات الجمع.

وفي الوقت ذاته، فإن التحقق من البيانات لم يتم عبر لقاء عام يجمع كافة مقدمي الخدمات كما كان الحال عليه في السنوات السابقة، بل أخذ شكلاً مختلفاً وهو التواصل الانفرادي مع كل مقدم خدمة، الأمر الذي منع مقدمي الخدمات من الاستفادة المباشرة من نظرائهم في باقي المناطق.

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

وما تزال العديد من التجمعات السكانية خاصة في جنوب فلسطين؛ لا تحظى بالحد الأدنى من كميات المياه للفرد يومياً، وقد لوحظ أن أكثر من عشرة تجمعات تحصل على أقل من 50 لتراً للفرد يومياً، فيما تحصل مجموعة أخرى من التجمعات على أقل من 30 لتراً للفرد يومياً.

أما بالنسبة للمياه (غير المحاسب عليها) فقد سجلت أربعة تجمعات سكانية في محافظات الضفة الغربية ومثلها في محافظات قطاع غزة نسبة تزيد عن 50%، ولهذه النسبة دلالات على عدم مقدرة مقدمي الخدمات على السيطرة على هذا الموضوع علماً بأن هذه التجمعات تواجه هذه المشكلة منذ سنوات.

ومع أن تكلفة الطاقة لإنتاج وتوزيع المتر المكعب من المياه ما زالت تشكل 40% من التكلفة الإجمالية؛ إلا أن تكلفة الموظفين عند البعض ما زالت مرتفعة جداً. وبشكل عام، فإن أكثر من 50% من مقدمي الخدمات يقومون بتزويد المياه للمواطنين بسعر أقل من سعر التكلفة. وإذا ما تم اعتماد هذا المؤشر مع ملاحظة نسب الجباية المنخفضة لدى الكثير منهم فإن إمكانية استدامة تقديم الخدمات تصبح على المحك.

وعلى الرغم من سلامة التوجه لاستخدام عداد مسبق الدفع، ليسهم في معالجة مسألة الجباية خاصة مع الزيادة في استخدامها، ولكن تبقى مسألة الفاقد الأسود «السرقات» مسألة تفرق الكثيرين من مقدمي الخدمات.

أما بالنسبة لجودة المياه، فلا يزال اعتماد الكثير من مقدمي الخدمات على وزارة الصحة في إجراء الفحوصات الدورية علماً بأن الوزارة لا تعيد نتائج الفحوصات لمقدمي الخدمات إلا عند الطلب، مما يجعل مقدمي الخدمات أبعد ما يكون عن الوقوف على حالة نوعية مياه الشرب.

إن توجه مجلس تنظيم قطاع المياه وبعد التوافق مع سلطة المياه الفلسطينية يتمثل بتغطية كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي، وذلك اعتباراً من العام القادم لتصبح التغطية 100% على نطاق الوطن.

محمد سعيد الحميدي

المدير التنفيذي

أهمية تقرير مؤشرات الأداء

إيماناً بأهمية إصدار تقارير الأداء فقد حدد القرار بقانون رقم (14) لسنة 2014 بشأن المياه وفي مادته رقم 20 موضوع تقارير المجلس، وتأكيداً للأهمية فقد حدد القانون مجلس الوزراء الفلسطيني كجهة متلقية لهذه التقارير ودعم ذلك ومن خلال المادة 24 بالطلب من المجلس لإنشاء قاعدة بيانات بالمعلومات الفنية والمالية والإحصائية ونشرها دورياً.

إن المستفيد من تقارير الأداء الخاصة بمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي هو المواطن أولاً، ثم مقدم الخدمة والحكومة الفلسطينية والجهات الداعمة والباحثون والطلبة والدارسون إضافة إلى مؤسسات حقوق الإنسان وحماية المستهلك.

لمقدم الخدمة

- يعد التقرير بما فيه من مؤشرات الأداء البوصلة لتحديد مسار العمل للسنة القادمة وما بعدها لمقدم الخدمة، من خلال تشخيص حالة العمليات التشغيلية الخاصة بخدمة المياه والصرف الصحي، ومساعدة مقدم الخدمة لمعرفة أين هو الآن.
- مقارنة أداء مقدم الخدمة مع نظرائه في الوطن كأداة تحفيز واستخلاص العبر.
- يعد التقرير بمثابة تعبير عن التزام مقدم الخدمة بمبادئ الحوكمة من خلال توفير ونشر البيانات الخاصة بأدائه خلال العام.
- يسهم التقرير في اتخاذ القرارات من قبل الجهات العليا بناء على مؤشرات الأداء لمعالجة نقاط الضعف. مثل انخفاض نسب التحصيل لخدمة المياه الذي يستدعي التدخل بأخذ قرارات لرفع كفاءة التحصيل.



للحكومة الفلسطينية والوزارات ذات العلاقة

- توجيه الدعم والمشاريع بناء على نتائج التقرير.
- الالتزام بتوفير البيانات ذات العلاقة بعملية التخطيط القطاعي والالتزام بتطبيق المهام الواردة في القانون وبالبناء المؤسسي واتخاذ القرارات ذات العلاقة بإصلاح قطاع المياه.



للمواطنين

- نافذة للوقوف على أداء مقدم الخدمة الذي ساهم المواطن من خلال الانتخابات بإيصاله لهذا الموقع.
- معرفة بعض المعلومات المهمة التي تؤثر على المواطن مثل معدل التكلفة التشغيلية، ومتوسط سعر البيع ومدى التزام مقدم الخدمة بمبادئ الحوكمة والعدالة.

للدول المانحة

- التوجيه السليم للمشاريع بناءً على أرقام ونتائج دقيقة.
- الوقوف على آليات صرف أموال الدعم المقدمة للشعب الفلسطيني وتناج هذه المساعدات، من خلال مراقبة وقياس مدى تحسن خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين.



للباحثين والمهتمين بقطاع المياه

- الاستفادة من بعض الأرقام والنسب الواردة بالتقرير لأغراض تحليلية وبحثية.



الفصل الأول

مقدمو خدمات المياه والصرف
الصحي في فلسطين

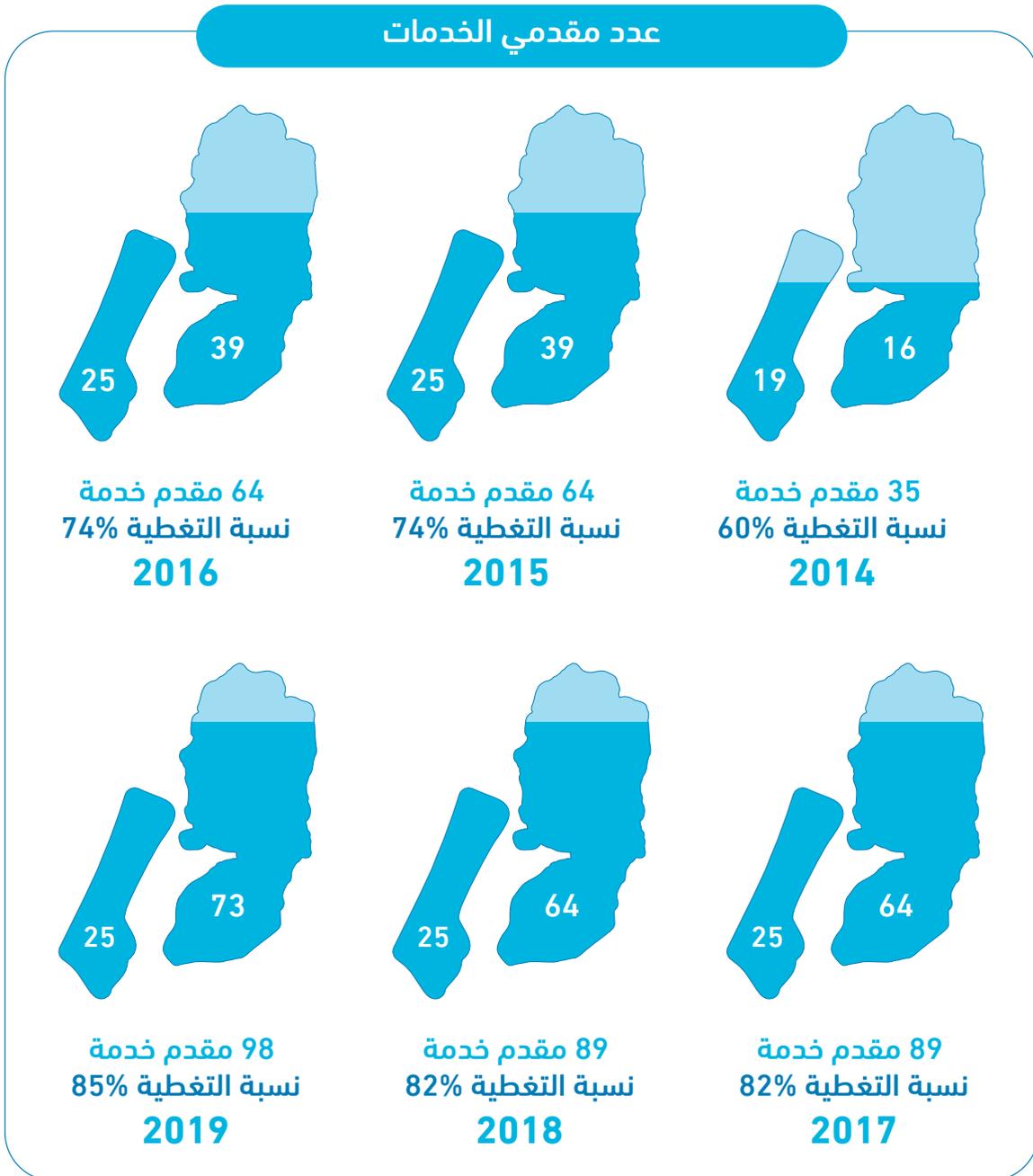
مقدمو خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين

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

يعمل مجلس تنظيم قطاع المياه جاهداً للوصول إلى كافة مقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في فلسطين، وبشكل تدريجي وصل المجلس خلال العام 2019 إلى 98 مقدم خدمة، منهم 73 في الضفة الغربية و25 قطاع غزة.

علماً بأن مجموع عدد السكان الذين يتلقون خدمة المياه من مقدمي الخدمات المشمولين في هذا التقرير للعام 2019 قد وصل إلى حوالي 2,246,936 مواطن/ة في الضفة الغربية وهو ما يشكل 75% من سكان الضفة الغربية. وبإضافة عدد السكان المخدومين في قطاع غزة وعددهم ما يقارب 2 مليون مواطن/ة، بنسبة تغطية في القطاع تعادل 100%، فإن نسبة تغطية هذا التقرير تصل إلى 85% من مجمل عدد السكان المخدومين في فلسطين.

خريطة مقدمي الخدمات حسب السنوات



خريطة توزيع مقدمي الخدمات حسب البلديات والمجالس والمصالح

قطاع غزة



عدد المحافظات

5



مقدمو الخدمات

25



مصالح مياه

1



بلديات

24



عدد المحافظات

11



مقدمو الخدمات

73



مجالس محلية

2



بلديات

61



جمعيات مياه

1



مصالح مياه

2



مجالس خدمات مشتركة

7

الضفة الغربية

جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - الضفة الغربية

						
طول شبكة المياه (كم)	عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	عدد الاشتراكات في خدمة المياه	عدد الموظفين	مقدم الخدمة
20	3000	5,500	250	964	2	كفر اللبد
33	-	26,000	-	3,780	14	جمعية حياة أبو ديس
60	-	11,000	-	2,300	4	عتيل
28	-	5,000	-	950	3	العوجا
20	-	5,000	-	1,004	1	الزبابدة
62	2100	7,000	280	1,213	5	بيت ليد
48	-	15,670	-	2,950	10	بيت لقيا
14	650	11,000	130	3,400	10	بديا
33	-	7,150	-	1,293	3	برقين
6	-	8,000	-	1,760	10	علار
204	5,000	36,500	1000	8,327	45	أريحا
55	-	8,855	-	1,443	5	كفر راعي
539	192,582	198,536	14440	43,892	310	نابلس
149	-	40,000	-	5,050	19	م.خ.م شمال غرب القدس
753	-	57,634	-	9,862	37	م.خ.م غرب محافظة جنين
39	-	9,500	-	1,800	2	قبلان
58	-	25,000	-	3,947	19	قباطية
157	55,000	56,441	13615	10,733	27	قليلية
5	-	2,000	-	347	2	راس كركر
64	6700	16,880	-	-	17	سلفيت
421	64,350	83,606	14920	15,993	136	طولكرم
120	-	12,000	-	540	4	الكرمل
45	-	18,000	-	3,520	5	يعبد
15	-	6,000	-	1,450	2	الزاوية
54	-	30,100	-	3,983	15	العيزرية
50	400	11,000	72	1711	10	بني زيد الغربية
450	81,301	116,157	12276	13,694	53	سلطة مياه ومجاري بيت لحم
1,700	-	375,000	-	70,608	278	مصلحة مياه محافظة القدس
82	-	20,000	-	3,248	4	ترقوميا
75	-	12,000	-	2,672	2	بيتا
113	-	45,000	-	2,960	10	الظاهرية
40	-	16,000	-	1,745	7	العبيدية
	3,500	3,500	770	1,100	4	زيتا
58	-	27,544	-	6,228	18	بيتونيا
12	-	9,000	-	959	3	السواحة الشرقية
	3,000	9,000	153	1,703	4	بلعا
50	-	10,000	-	2,058	3	عزون
65	-	27,000	-	3,500	7	بني نعيم
18	3,140	4,800	650	1,173	2	باقة الشرقية

جدول رقم 1: المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي - الضفة الغربية

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
92	-	32,000	-	4,405	14	حلحول
325	180,000	215,000	14000	20,176	81	الخليل
184	37,121	53,173	-	9,854	67	جنين
32	3,250	9,150	350	1,700	5	خاراس
40	3,000	7,134	500	1,057	4	نوبا
69	-	27,500	-	3,740	9	سعير
90	-	20,000	-	2,934	5	صوريف
165	-	79,000	-	4,583	21	يطا
71	-	8,500	-	2,000	7	زعترة
-	-	12,000	-	2,500	7	بيت فوريك
94	-	14,300	-	1,459	4	تقوع
100	-	18,500	-	2,852	8	بيت أمر
65	-	12,500	-	2,500	6	دير الغصون
337	-	48,600	-	9,270	24	طوباس
144	-	22,400	-	4,564	11	ميثلون
7	2500	4,000	400	610	2	عزموط
51	7600	9,500	1370	1,945	7	عنبتا
60	-	13,000	-	1,850	7	الشيوخ
40	-	15,000	-	1,660	4	تفوح
65	-	10,000	-	2,022	4	عقربا
35	-	7,300	-	1,200	3	حوسان
-	-	28,000	-	3,150	6	السموع
46	-	10,000	-	10,000	7	نحالين
80	-	28,500	-	3,700	5	إذنا
20	-	35,000	-	2,150	7	عناتا
58	-	35,000	-	4,237	10	دورا
42	-	16,000	-	1,625	3	بيت أولا
-	-	43,000	-	8,000	-	ريف دورا
-	-	60,000	-	-	20	رام الله
-	-	90,000	11178	-	17	البيرة
-	-	35,750	6,820	-	5	الرام
-	-	7000	2200	-	2	بيرنبالا
-	-	3200	640	-	2	برطعة الشرقية
-	-	3500	280	-	2	رامون والطيبة

الجدول رقم (2): المعلومات التشغيلية لمقدمي خدمات المياه والصرف الصحي في قطاع غزة

 طول شبكة المياه (كم)	 عدد السكان المخدومين بخدمة الصرف الصحي	 عدد السكان المخدومين بخدمة المياه	 عدد الاشتراكات في خدمة الصرف الصحي	 عدد الاشتراكات في خدمة المياه	 عدد الموظفين	 مقدم الخدمة
38	-	8984	-	1261	5	عبسان الجديدة
75	-	26730	-	3917	18	عبسان الكبيرة
117	17424	42252	1714	5218	25	بني سهيلا
165	41436	53591	4744	5529	25	بيت حانون
170	71262	87415	7723	9402	34	بيت لاهيا
70	36452	43287	3900	4800	21	البريج
650	185897	207767	17222	19918	74	مصحة مياه بلديات الساحل
242	73947	81686	6153	8030	38	دير البلح
58	-	6434	-	1156	9	الفخاري
700	557967	603917	47650	47523	218	غزة
350	187977	216173	17679	15225	96	جباليا النزلة
550	194183	238197	19350	21655	153	خانيونس
55	-	11133	-	1814	8	خزاعة
67	24767	26807	2350	2764	14	المغازي
35	7150	8937	1315	1407	11	المغراقة
18	2167	2574	227	394	3	المصدر
54	-	8766	-	1568	6	النصر
165	77983	87958	7737	8574	30	النصيرات
125	610	25000	82	2450	20	القرارة
61	3451	15529	322	1470	14	الشوكة
10	3758	4910	465	658	6	أم النصر
24	3577	4292	710	987	8	وادي غزة
23	-	6679	-	641	5	وادي السلقا
29	3000	5500	1243	1255	9	الزهراء
89	21219	22967	1720	2763	16	الزوايدة

مقدم خدمة مياه وصرف صحي في الضفة الغربية منهم

73

- 54 مقدم خدمة يعتمد على المياه المشتراة فقط.
- 7 مقدم خدمة يعتمد على مصادر محلية فقط.
- 6 مقدم خدمة يعتمد على مصادر محلية بالإضافة إلى المياه المشتراة.
- 6 من مقدمي الخدمات المشمولين في هذا التقرير يقومون بتقديم خدمة الصرف الصحي فقط ولا يقدمون خدمة المياه.

مقدم خدمة مياه وصرف صحي في قطاع غزة منهم

25

- 12 مقدم خدمة يعتمد على مصادر محلية فقط.
- 12 مقدم خدمة يعتمد على مصادر محلية بالإضافة إلى المياه المشتراة.
- 7 مقدم خدمة لديه محطات تحلية.

الجدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار (م ³)	مصادر مياه محلية - ينابيع (م ³)	مياه مشتركة (م ³)
كفر اللبد	-	-	264,170
جمعية حياة أبو ديس	-	-	734,443
عتيل	-	-	563,630
العوجا	-	-	877,744
الزبادة	-	-	163,435
بيت ليد	-	-	184,400
بيت لقيا	-	-	680,560
بديا	-	-	463,718
برقين	-	-	279,755
علار	-	-	816,350
أريحا	3,474,950	-	-
كفر راعي	-	-	368,958
نابلس	2,900,514	7,408,940	1,463,599
م.خ.م شمال غرب القدس	-	-	1,121,133
م.خ.م غرب محافظة جنين	-	1,105,443	821,881
قبلان	-	-	225,843
قباطية	-	-	1,127,651
قلقيلية	-	4,700,294	-
راس كركر	-	-	69,468
سلفيت	189,248	158,844	405,400
طولكرم	-	8,229,915	-
الكرمل	-	-	102,580
يعبد	-	-	630,950
الزاوية	-	-	262,170
العيزرية	-	-	1,276,004
بني زيد الغربية	-	-	372,594
سلطة مياه ومجاري بيت لحم	-	-	5,904,403
مصلحة مياه محافظة القدس	-	2,010,990	17,307,121
ترقوميا	-	-	628,737
بيتا	-	-	514,988
الظاهرة	-	-	749,818
العبيدية	-	-	438,701
زيتا	-	960,000	-
بيتونيا	-	-	1,134,236
السواحة الشرقية	-	-	450,636
بلعا	-	460,070	-

الجدول رقم (3): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في الضفة الغربية

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية - آبار (م ³)	مصادر مياه محلية - ينابيع (م ³)	مياه مشتتة (م ³)
عزون	568,160		57,080
بني نعيم	-	-	760,246
باقة الشرقية		-	273,490
طحول	-	-	948,406
الخليل	-	-	7,992,443
جنين	1,142,058	-	2,250,062
خاراس	-	-	533,134
نوبا	-	-	277,665
سعير	-	-	1,081,267
صوريف	-	-	731,081
يطا	-	-	1,236,922
زعترة	-	-	275,114
بيت فوريك	-	-	241,980
تقوع	-	-	496,549
بيت أمر	-	-	871,756
دير الغصون	583,755	-	-
طوباس			2,051,519
ميثلون	-	-	785,092
عزموط	-	-	232,229
عنبتا	779,212	-	-
الشيوخ	-	-	444,566
تفوح			276,131
عقربا	-	-	244,722
حوسان	-	-	264,360
السموع	-	-	602,513
نطالين	-	-	392,625
إذنا	-	0	575,559
عناتا		0	1,106,493
دورا	-	0	838,509
بيت أولا		0	480,211
ريف دورا	-	0	733,742

الجدول رقم (4): كميات المياه المتوفرة لمقدمي خدمات المياه في قطاع غزة

مقدم الخدمة	مصادر مياه محلية أبار (م ³)	مصادر مياه محلية ينابيع (م ³)	مياه مشتراة (م ³)	مياه منتجة من محطات تحلية (م ³)
عبسان الجديدة	102,525	24,222	305,081	
عبسان الكبيرة	20,900		1,506,524	
بني سهيلا	914,236	-	1,060,817	124,100
بيت حانون	4,266,154	-	-	-
بيت لاهيا	6,164,639	-	-	-
البرج	1,822,561	-	313,740	-
مصلحة مياه بلديات الساحل	9,087,887	-	170,185	14,521
دير البلح	5,486,871	-	61,690	1,800
الفخاري	348,383	-	6,000	-
غزة	28,603,633	-	7,759,401	70,614
جباليا النزلة	12,809,798	-	-	-
خانيونس	8,669,009	-	237,031	-
خزاعة	172,560	-	490,562	-
المغازي	1,083,153	-	479,634	11,000
المغراقة	708,064	-	-	-
المصدر	197,454	-	-	-
النصر	464,541	-	-	-
النصيرات	3,390,324	-	964,100	133,435
القرارة	1,471,076	-	-	-
الشوكة	744,530	-	-	14,521
أم النصر	278,500	-	-	-
وادي غزة	168,230	-	-	-
وادي السلقا	264,580	-	-	-
الزهراء	451,940	-	-	-
الزوايدة	1,189,628	-	-	-

مؤشرات الأداء لدائرة مياه الضفة الغربية (مزود مياه بالجملة)

#	المؤشرات	الوحدة	2019
1	نسبة العمل (الكفاءة)	.No	2.36
2	نسبة التحصيل	%	79.04%
3	التكلفة التشغيلية لكل متر مكعب مباع	NIS	5.88
3.1	تكلفة الموظفين لكل متر مكعب مباع	NIS	0.13
3.2	تكلفة المياه المشتراه لكل متر مكعب مباع	NIS	3.30
3.3	تكلفة الطاقة لكل متر مكعب مباع	NIS	0.32
3.4	التكاليف التشغيلية الأخرى لكل متر مكعب مباع	NIS	2.13
6	فاقد المياه كنسبة مئوية	%	8.51%

سعر المياه مدعوم من السلطة الفلسطينية وتحمل الحكومة جزء من تكلفة الشراء بالجملة وهو ما لا يعرفه الكثير من المستهلكين، فحيث يقوم مقدم الخدمة بشراء المياه عن طريق دائرة مياه الضفة الغربية بسعر 2.6 شيكل للمتر المكعب، تقوم الدائرة بشراؤه من شركة ميكوروت بسعر 3.2 شيكل للمتر المكعب، بالإضافة إلى ما تحمّله شركة ميكوروت على فاتورة الدائرة من غرامات وصيانة وغيرها من المصاريف.



الفصل الثاني

مراجعة تفصيلية لأداء مقدمي
خدمات المياه والصرف الصحي
حسب المؤشر

1. مؤشر المعدل اليومي للاستهلاك المنزلي للفرد من المياه

يتم احتساب هذا المؤشر لمقدمي الخدمات الذين قاموا بالفصل بين استهلاك المياه للأغراض المنزلية عن الأنواع الأخرى من استهلاك المياه (التجارية والسياحية والصناعية). ولا يزال بعض مقدمي الخدمات، يقومون باحتساب كامل كميات الاستهلاك تحت بند الاستهلاك المنزلي دون فصل كميات الاستهلاك الأخرى، ولذلك تم استثنائهم من عرض نتائج هذا المؤشر لأن حصة الفرد غير حقيقية وسيتم عرضها في المؤشر اللاحق.

يوجد في الضفة الغربية 26 مقدم خدمة وفي قطاع غزة 15 مقدم خدمة، من مجموع مقدمي الخدمات الذين يشملهم هذا التقرير وعددهم 73 في الضفة الغربية و25 في قطاع غزة، لا يقومون بفصل الاشتراكات حسب نوع الاستهلاك. مع العلم أن عملية تحديد أنواع الاستهلاك ممكن أن تتم بشكل سريع ومبسط وغير مكلف عن طريق الجباة وقارئي العدادات من خلال زيارتهم الميدانية.

أقل معدلات من الاستهلاك المنزلي اليومي للفرد «لتر/فرد/يوم»

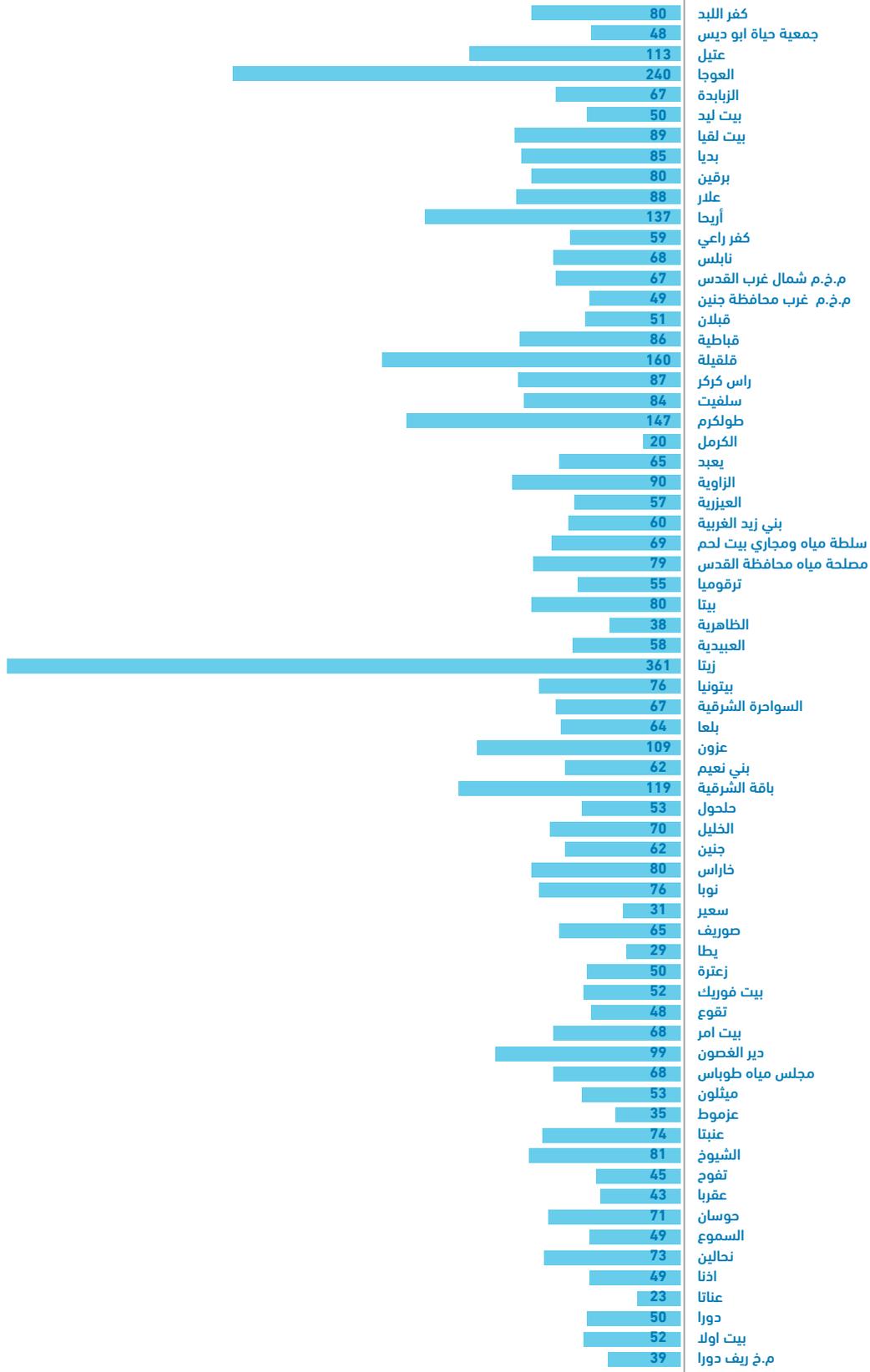
قطاع غزة			الضفة الغربية		
وادي السلفا	دير البلج	الزوايدة	يطا	عناتا	الكرمل
63	68	70	29	23	20

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

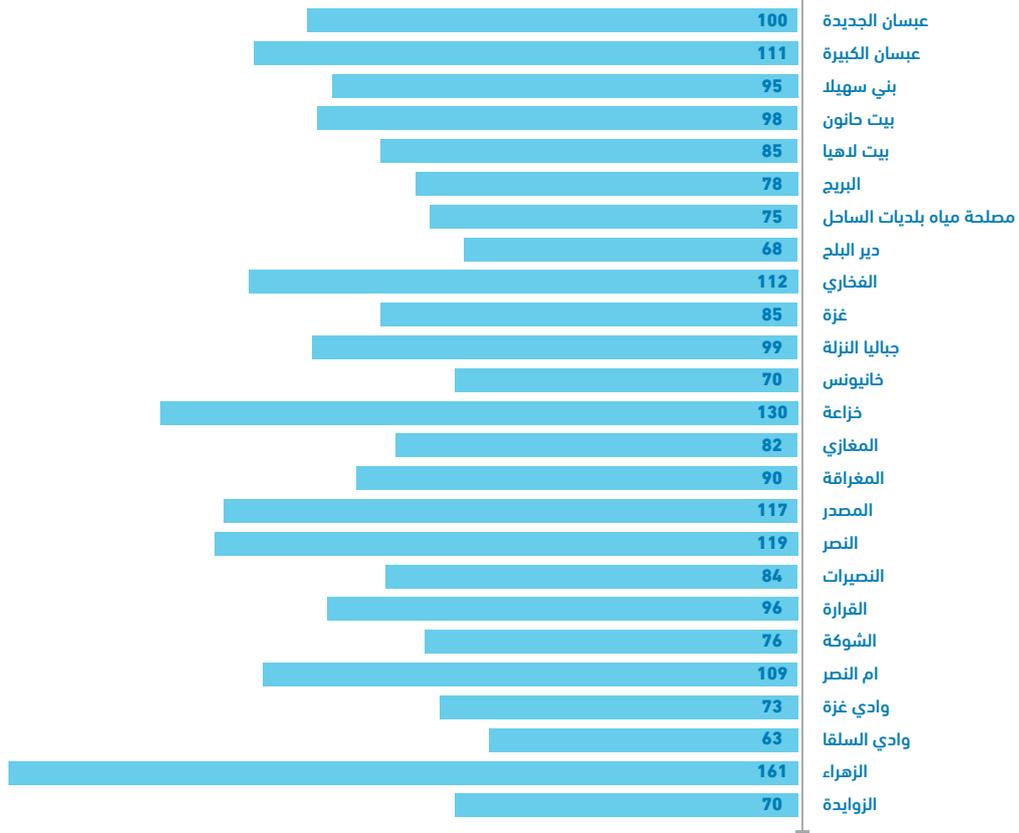


معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم| الضفة

لتر/فرد/يوم



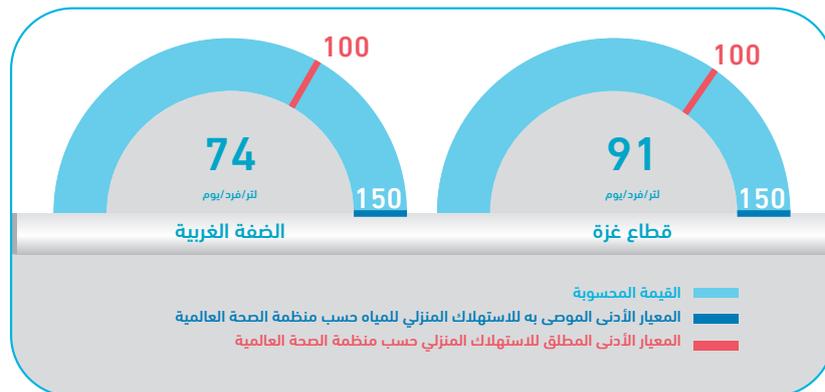
معدل الاستهلاك المنزلي للفرد في اليوم | غزة



يوجد في الضفة الغربية 8 مقدمي خدمات فقط يزيدون الحد الأدنى من المياه الموصى بها من منظمة الصحة العالمية (100 لتر/ فرد/اليوم): عتيل، باقة الشرقية، أريحا، طولكرم، قلقيلية، العوجا، زيتا وعزون. ويُلاحظ وجود كميات متدنية جداً لا ترقى لتلبية الاحتياجات الأساسية للأفراد كما هو الحال في الكرمل وحناتا وسعير ويطا.

قد تبدو كميات المياه المتوفرة في قطاع غزة أفضل مما هو الحال عليه في الضفة الغربية، فعلى سبيل المثال لا توجد كميات تقل عن 60 لتر/فرد/اليوم كما هو الحال في الضفة الغربية، إلا أن نوعية المياه هي العائق الأكبر لدى مقدم الخدمة في قطاع غزة. وفقاً لتقارير صادرة عن سلطة المياه الفلسطينية وأخرى صادرة عن مؤسسات الأمم المتحدة، فإن أكثر من 96% من المياه التي يتم تزويد السكان بها من قبل مقدمي الخدمات المختلفين هي غير صالحة للشرب.

إن الكميات المتاحة لبعض التجمعات السكانية لا تفي بالحد الأدنى للاستعداد للتعامل مع جائحة كورونا ومتطلبات النظافة لمواجهة هذه الجائحة.

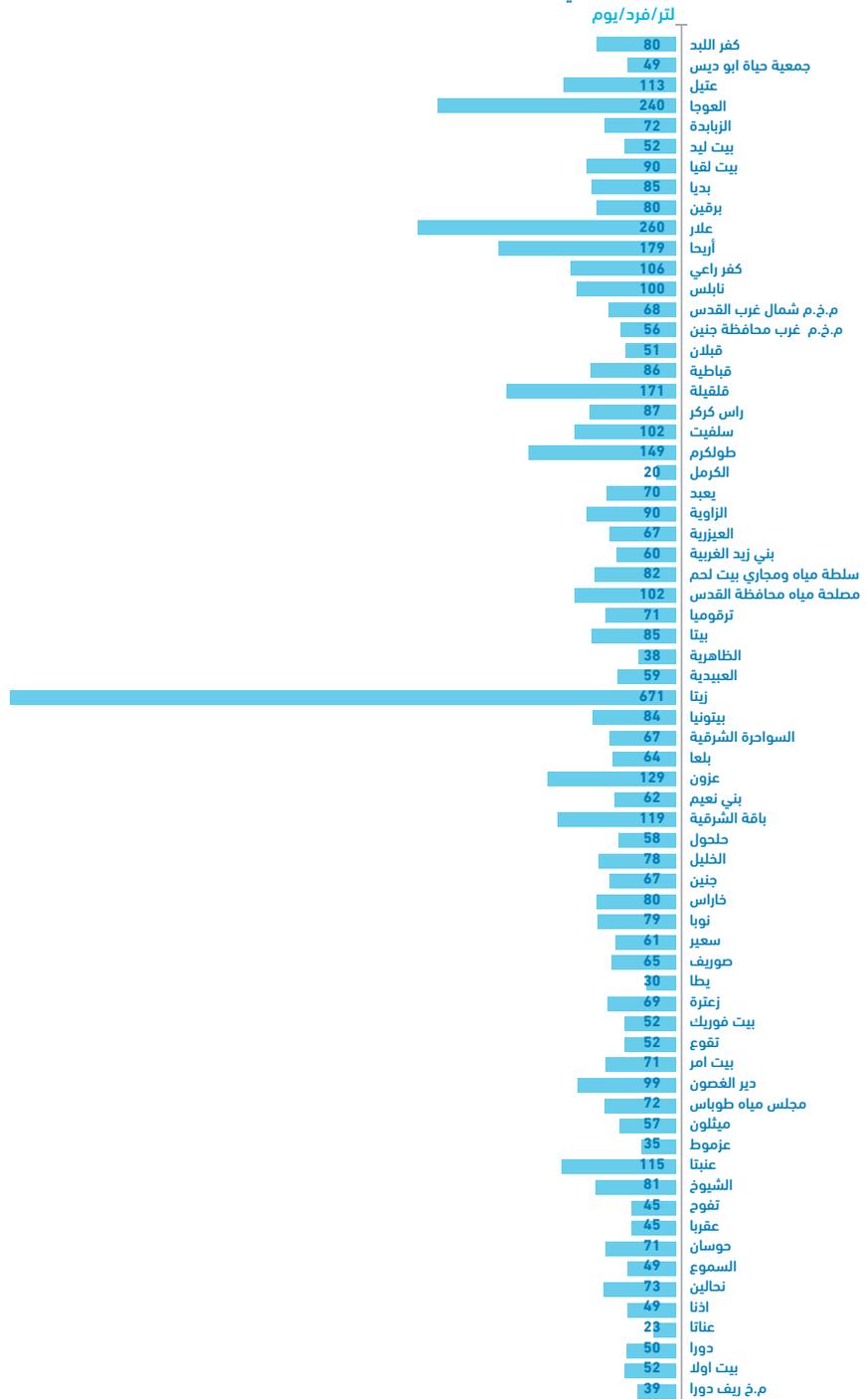


2. مؤشر المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناءً على عدد السكان

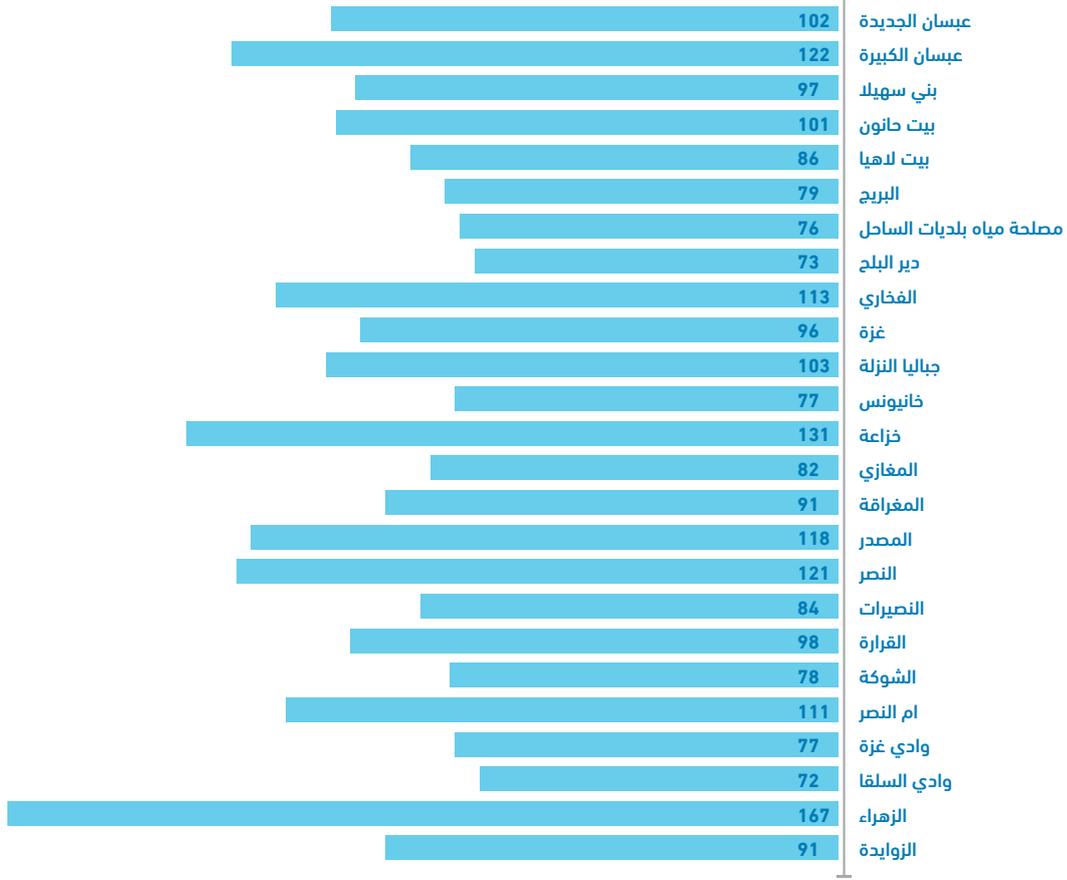
يقيس هذا المؤشر الحصة الكلية حسب عدد الأفراد من استهلاك المياه لكافة الاستخدامات المنزلية والتجارية والصناعية والسياحية ومستخدمي الجملة. ويتم احتساب هذا المؤشر من أجل المقارنة بين مقدمي الخدمات في حال عدم فصل أنواع الاستهلاكات من قبل مقدم الخدمة.

يغيب التصنيف الملائم لفئات المشتركين في خدمة المياه عند الكثير من مقدمي الخدمات بحجة أن التعرف موحدة لكل الفئات بغض النظر عن نوع الاستهلاك. يوصي مجلس تنظيم قطاع المياه مقدمي الخدمات ببذل جهد أكبر في فصل وتصنيف أنواع الاستهلاكات لأهمية مؤشر «معدل الاستهلاك المنزلي للفرد» والذي لا يكون حقيقياً إلا بفصل كميات الاستهلاك المنزلي عن كميات الاستخدامات الأخرى. فمثلاً قد تبدو الكميات المتوفرة لدى عمار وزيتا كبيرة إلا أن ما يقارب الـ 40% منها هو مياه مبيعة بالجملة لمناطق مجاورة كذلك فإن جزءاً كبيراً من هذه المياه يذهب للزراعة المنزلية. كذلك الحال في العوجا والخليل حيث تذهب كميات كبيرة من المياه المباعة للنشاطات التجارية والصناعية والزراعية، فيما تزود بلدية غزة العشرات من مصانع الباطون الجاهز وعشرات المنشآت التجارية والسياحية بالمياه. إن احتساب هذه الكميات ضمن فئة واحدة يعطي نسبة مضللة وغير حقيقية لحصة الفرد من المياه ويصعب مقارنتها مع معايير منظمة الصحة العالمية.

المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناءً على عدد السكان | الضفة



المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناء على عدد السكان | غزة
لتر/فرد/يوم



صحيح أن العديد من مقدمي خدمات المياه ليس باستطاعتهم زيادة كميات المياه المتاحة من المصدر لأسباب عدة أهمها السيطرة الإسرائيلية على مصادر المياه، ولكن يبقى مطلوباً من كل مقدم خدمة السعي للاستخدام الأمثل لما هو متاح خاصة من خلال خفض الفاقد من المياه قدر الإمكان.



المعدل اليومي للمياه المباعة للفرد بناءً على عدد السكان

قطاع غزة



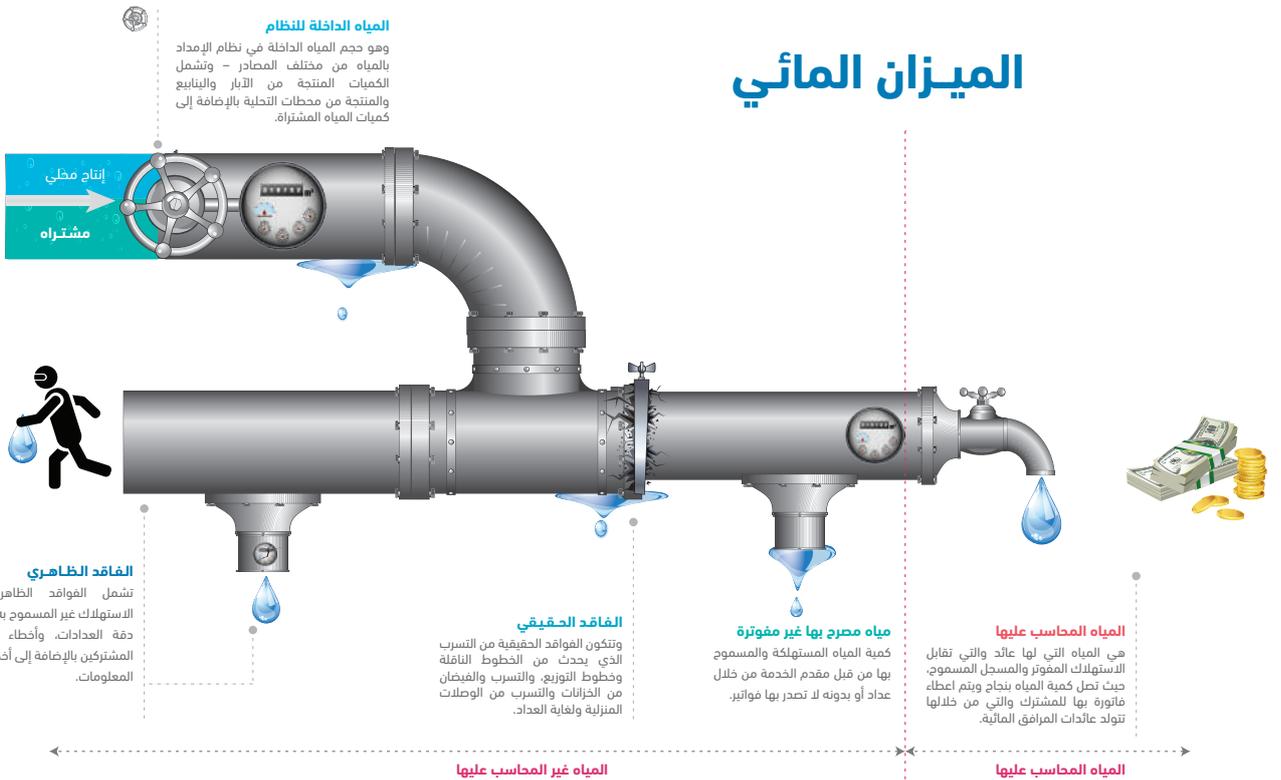
3. النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها

يبين هذا المؤشر الفرق بين كميات المياه التي يتم تزويدها من قبل مقدم الخدمة وضخها في شبكة التوزيع وكميات المياه التي تتم فوترتها، إذ تمثل هذه الكمية الخسائر التي يتحملها مقدم الخدمة من خلال تقديمه لخدمة المياه. ويوضح الرسم أدناه مكونات المياه غير المحاسب عليها فهي قد تكون فواقد حقيقية مثل تسريبات الشبكة وفيضانات خزانات التوزيع أو فواقد أخرى تتمثل في سرقات المياه عن طريق الوصلات غير القانونية أو عدم دقة القياس في العدادات وغيرها.

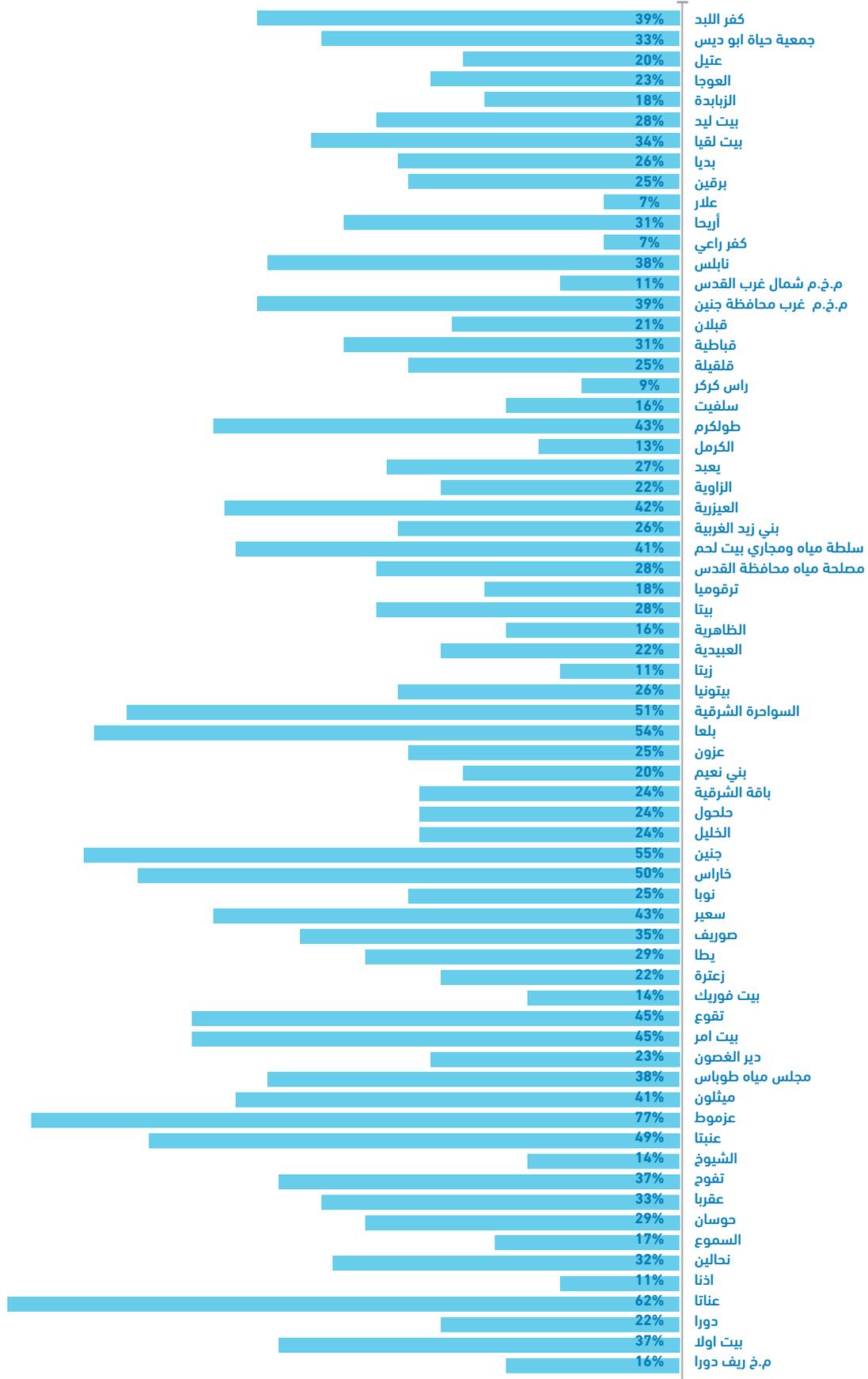
في الضفة الغربية سجلت عناتا أعلى نسبة مياه غير محاسب عليها 62% تليها جنين وبلعا والسواحة الشرقية حيث بلغت 51%، 54%، 55% على التوالي. وتختلف أسباب هذه النسبة في كل مقدم خدمة عن الآخر فمثلا تعد الوصلات غير القانونية السبب الرئيس لهذه النسبة المرتفعة في عناتا، بينما يعد فاقد الشبكة والتسريبات المسبب للنسبة المرتفعة في جنين.

وفي قطاع غزة سجلت أعلى نسبة في المغرقة حيث وصلت إلى 58% تليها دير البلح وبيت لاهيا وبيت حانون بنسب 56%، 55%، 54% على التوالي.

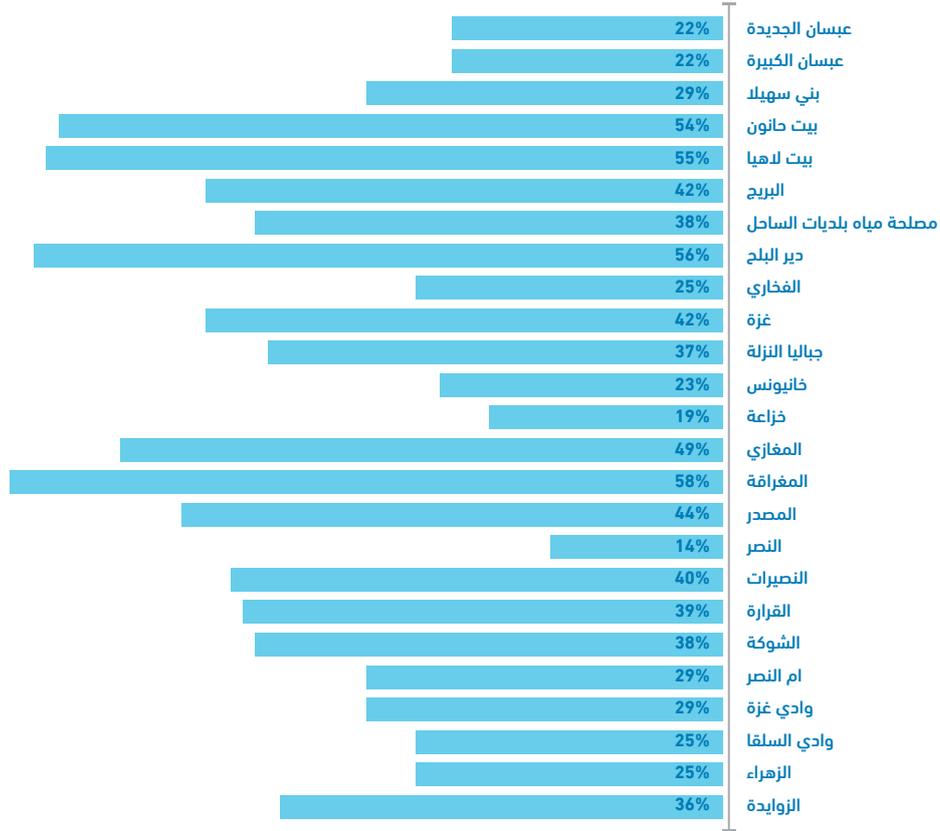
يظهر لدى بعض مقدمي الخدمات (9 مقدم خدمة من أصل 67 في الضفة الغربية) أرقام متدنية في مؤشرات المياه غير المحاسب عليها، حيث أن هناك بعض الأرقام التي تقل عن 15% ، مع العلم أن البيانات تمت مراجعتها. ويرجع السبب إلى أن يكون هناك إجراءات صارمة في تخفيض الفاقد ووجود شبكات مياه جديدة حيث يقوم بعض مقدمي الخدمة بحصر كل الوصلات/ نقاط التزود كما يتم إصدار فاتورة لأي كسور أو تسريبات وتقوم بتحميلها لمسبب الضرر أو تحميلها البلدية أو أن يكون هناك ضعف في تقدير كميات المياه المنتجة والمباعة لدى مقدم الخدمة .



النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها | الضفة



النسبة المئوية للمياه غير المحاسب عليها | غزة

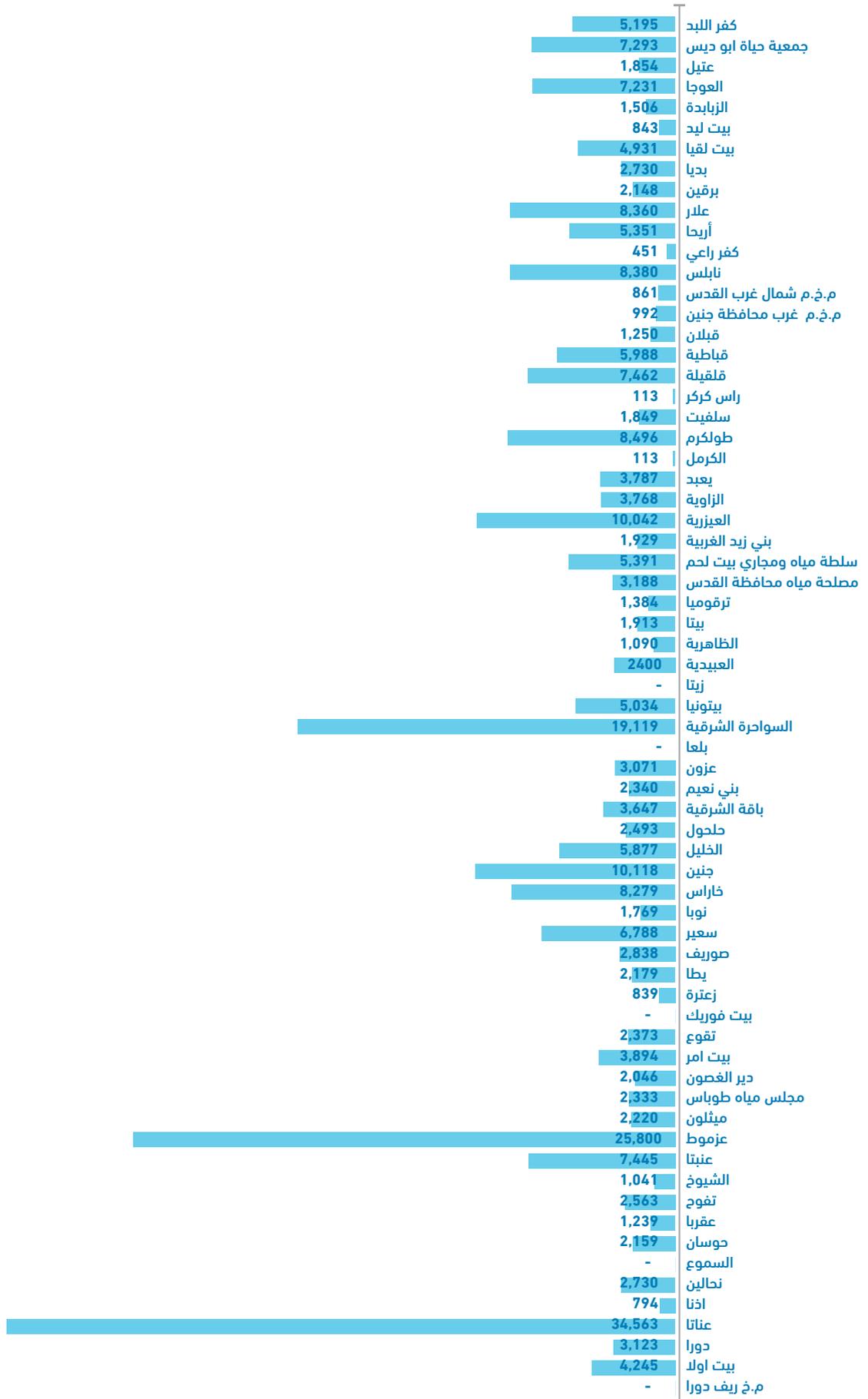


4. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كم طول من الشبكة في السنة

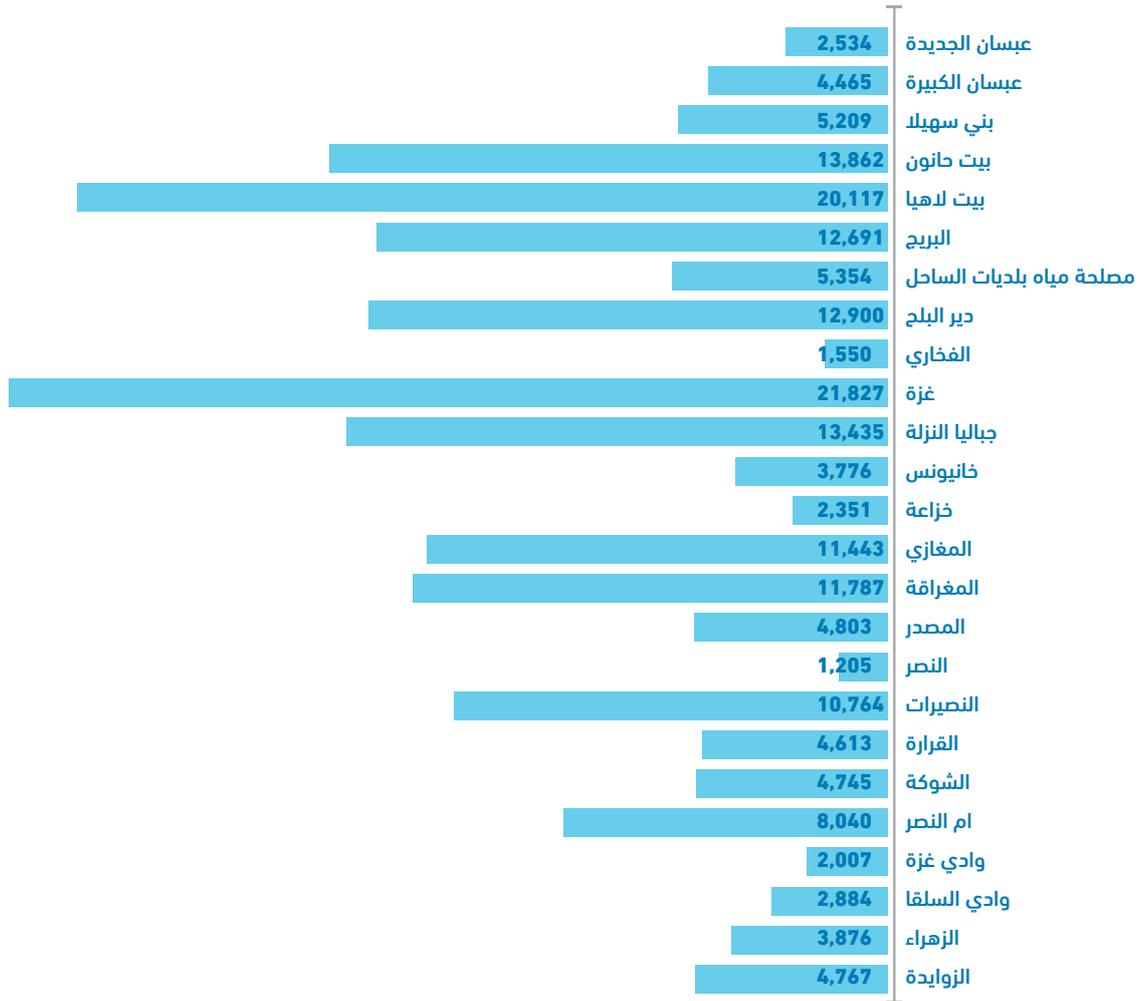
لتحليل أوضح للوضع القائم لدى مقدم الخدمة يجب قراءة مؤشرات المياه غير المحاسب عليها معاً، وبيّن الرسمان التاليان كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر طول من الشبكة في السنة. يحسب هذا المؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل كيلو متر من الشبكة والتي تكون ناجمة عن تسرب المياه والوصلات غير القانونية.

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

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



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

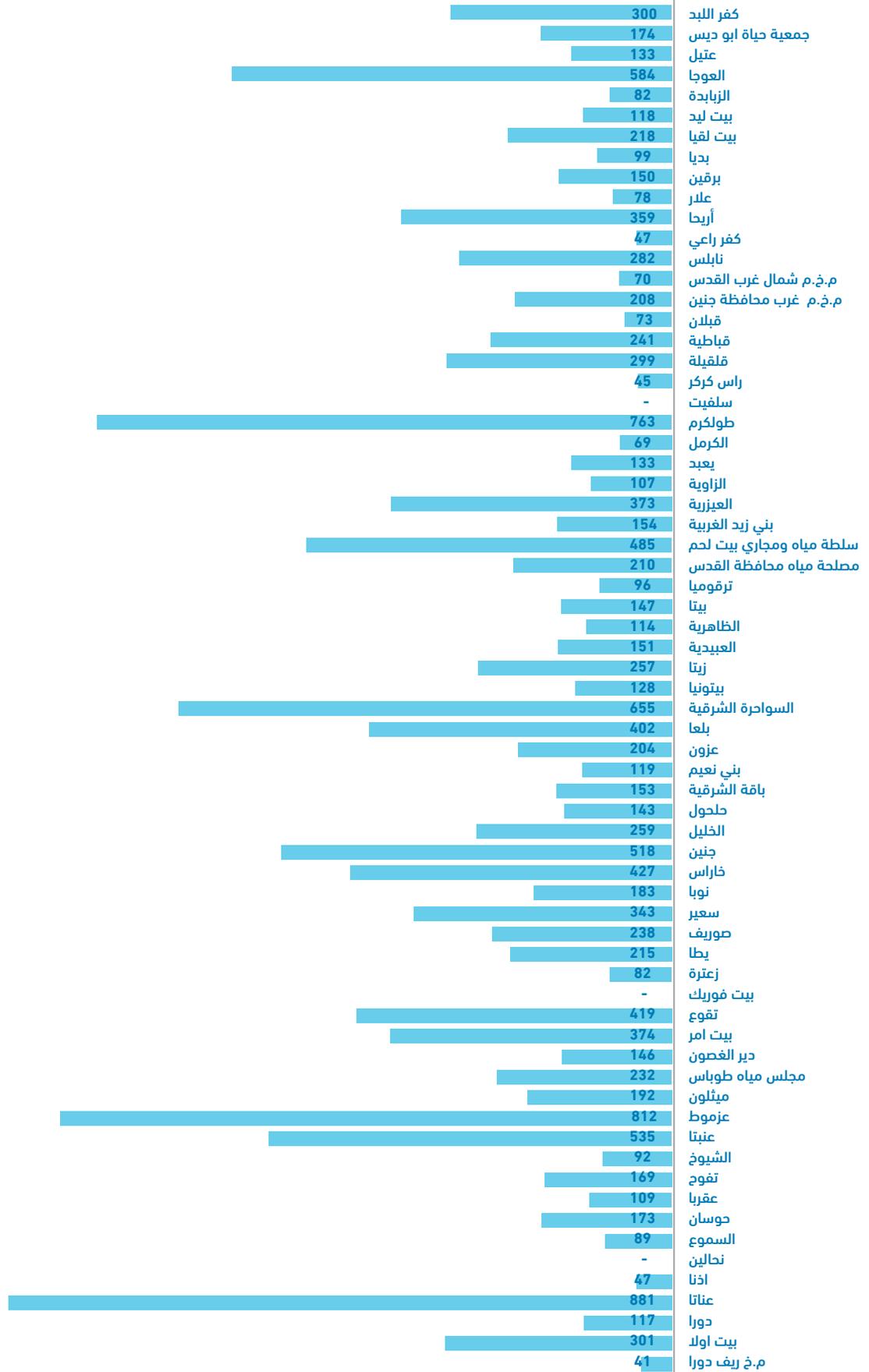


5. مؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم

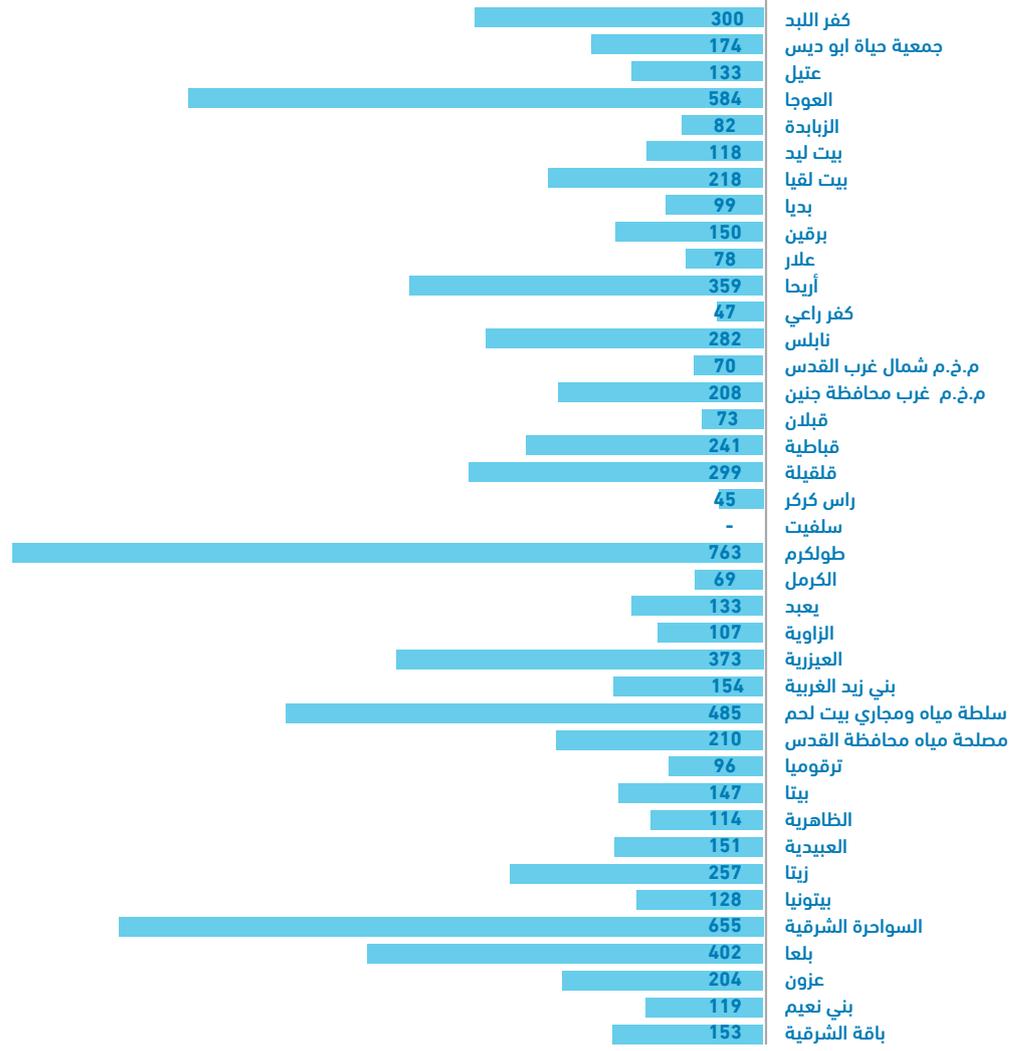
يفصل هذا المؤشر كمية المياه غير المحاسب عليها التي يتحملها كل اشتراك فعال لدى مقدم الخدمة، وبالتالي فإن هذا المؤشر:

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

المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم | الضفة
لتر لكل اشتراك في اليوم



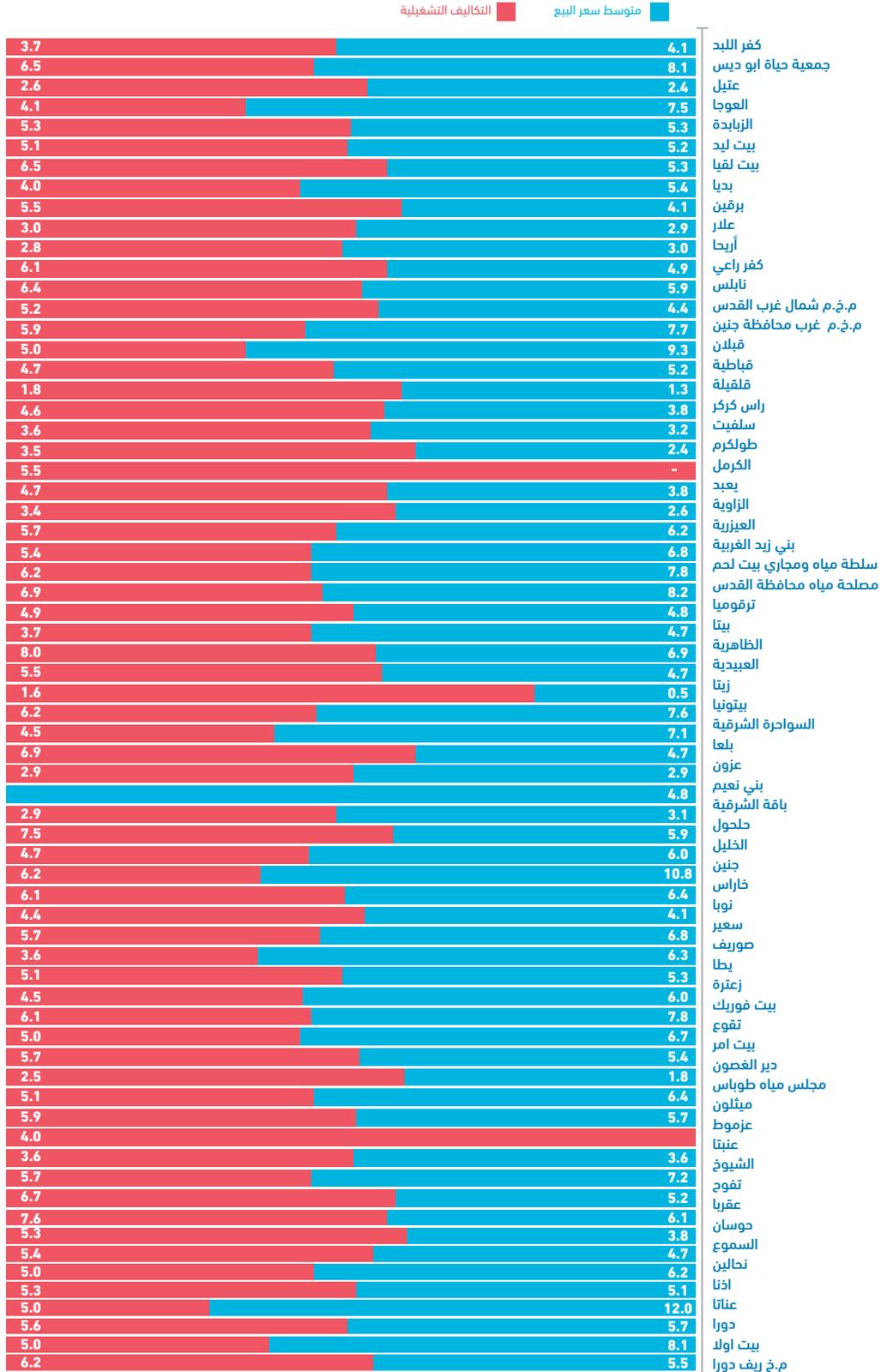
المياه غير المحاسب عليها لكل اشتراك في اليوم | الضفة
لتر لكل اشتراك في اليوم



ثانياً: المؤشرات المالية

1. مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه ومؤشر التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة

مقارنة متوسط سعر البيع مع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة 2019 | الضفة



إن مؤشر متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة، يجب أن تتم قراءتهما معاً؛ حيث تتضح الفجوة بين متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه مقارنة بالتكاليف التشغيلية (الإنتاج والتوزيع والإدارة) لكل متر مكعب من المياه المباعة.

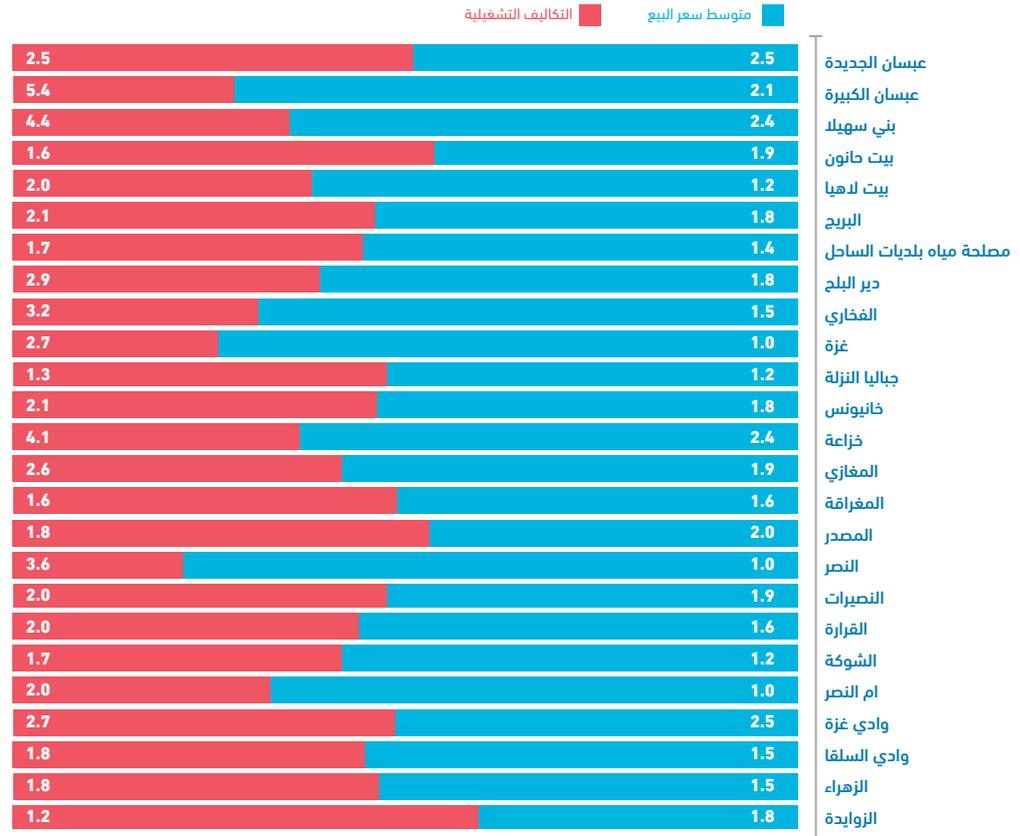
يختلف متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه بشكل كبير من مقدم خدمة مياه إلى آخر نتيجة التفاوت في التكاليف التشغيلية، ومع ذلك، فقد تم توحيد مبادئ احتساب تعرفه المياه وفقاً لنظام تعرفه المياه رقم (1) لعام 2013 والتي يجب على جميع مقدمي الخدمات الالتزام بها إلى أن يصدر نظام تعرفه جديد.

وكما تم التنويه في تقارير سابقة، يجب الانتباه إلى أن مؤشر «متوسط سعر بيع المتر المكعب من المياه» لا يقصد به التعرفه المطبقة لدى مقدم الخدمة، إنما هو مؤشر عام لمعدل سعر البيع لكل م3 من المياه ليتم مقارنته مع التكاليف التشغيلية لمقدم الخدمة، ويتم حساب هذا المؤشر عن طريق إجمالي مبيعات المياه المفوترة بالشيكل بالنسبة إلى مجموع مبيعات المياه المنزلية التجارية، السياحية والصناعية والجملة والتناكات بالمتر المكعب.

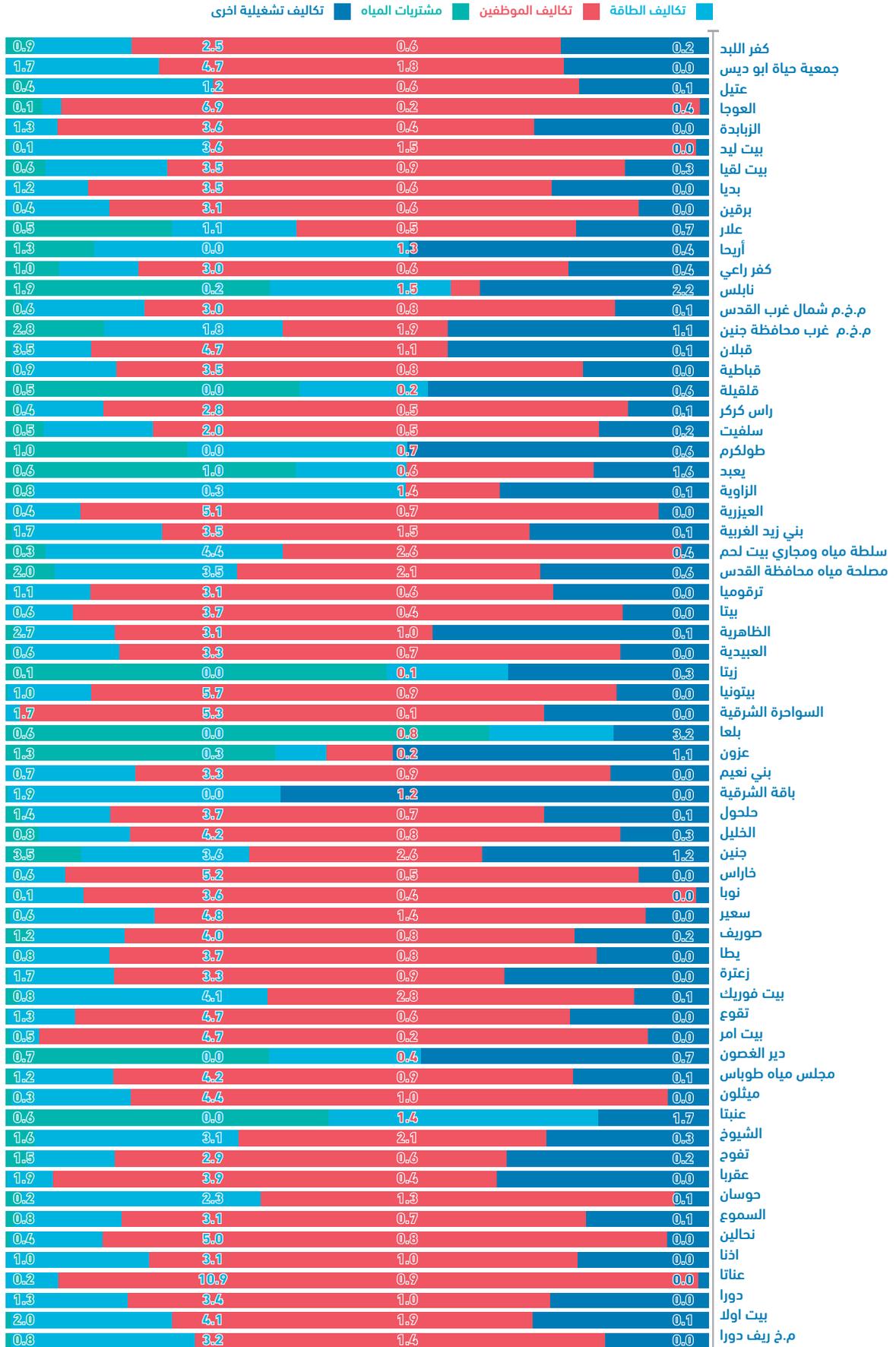
إن وجود فارق كبير بين متوسط سعر البيع والتكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه، كما سيظهر لاحقاً في مؤشر نسبة الكفاءة، يعكس عدم قدرة مقدم الخدمة على تغطية تكاليفه التشغيلية. وهنا يتوجب على مقدم الخدمة مراجعة تكاليفه التشغيلية أولاً: للتأكد من عدم وجود تكاليف إضافية غير مبررة وثانياً: مراجعة التعرفه المطبقة بما يتناسب مع التكلفة التشغيلية حتى يضمن مقدم الخدمة عدم خسارته وقدرته على تغطية تكاليفه التشغيلية في المرحلة الأولى وتغطية جميع تكاليفه لاحقاً وذلك من أجل استدامة تقديم الخدمة ورفع مستوى جودتها.

وهذا ينطبق على عناتا وقبلان وجنين في الضفة الغربية، وعلى أم النصر ووادي السلقا والفخاري وعيسان الكبيرة في قطاع غزة.

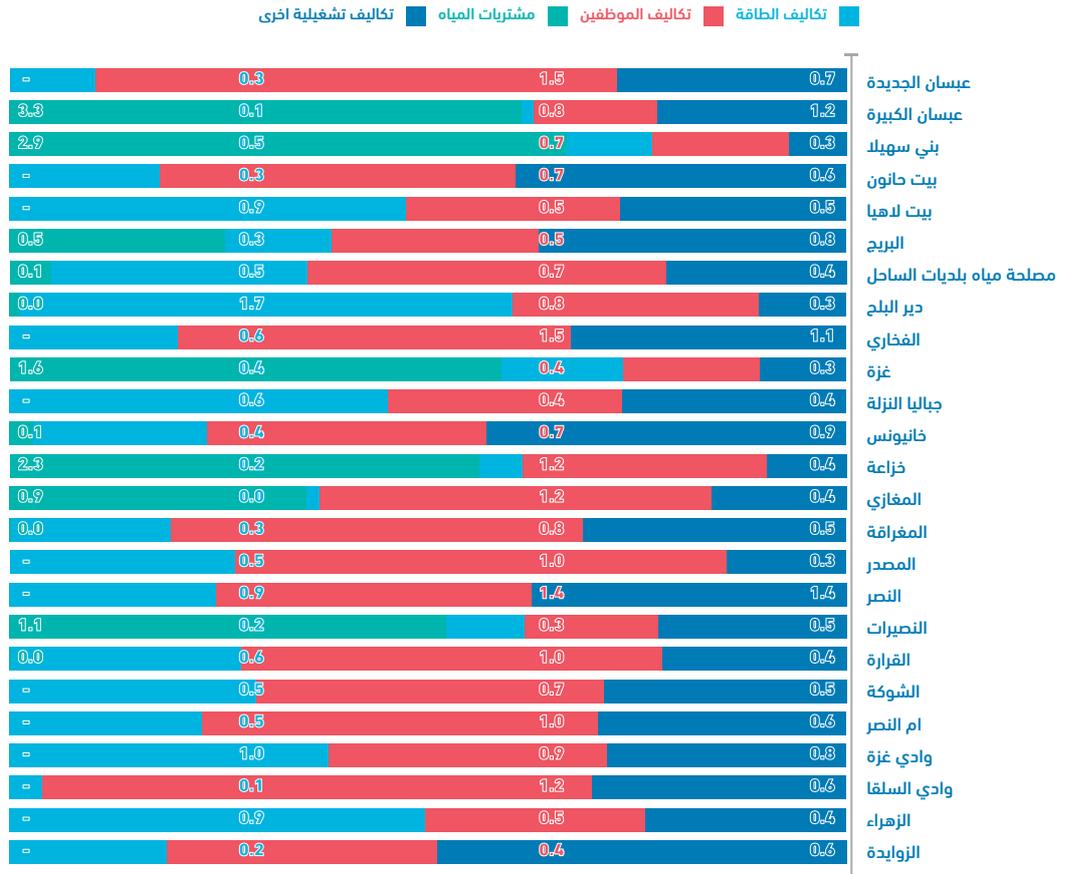
مقارنة متوسط سعر البيع مع التكاليف التشغيلية لكل متر مكعب من المياه المباعة 2019 | غزة



توزيع التكاليف التشغيلية شيكل لكل متر مكعب من المياه المباعة | الضفة



توزيع التكاليف التشغيلية شيكل لكل متر مكعب من المياه المباعة | غزة



يظهر في الرسم البياني أعلاه تفصيل التكاليف التشغيلية لكل مقدم خدمة بما فيها:

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



تختلف مصاريف الطاقة بحسب العمليات التشغيلية التي يقوم بها مقدم الخدمة، فهي الأعلى في نابلس حيث تشكل مصاريف الطاقة 40% من التكاليف التشغيلية الكلية نسبة إلى عدد الآبار التي تقوم البلدية بتشغيلها، إضافة إلى محطات الضخ الموجودة والتي تقوم بالضخ إلى ارتفاعات مختلفة بحسب الطبيعة الطبوغرافية لمنطقة الخدمة. في المقابل تقل مصاريف الطاقة وتكاد تكون غير محسوبة عند مقدمي الخدمات الذين يعتمدون على المياه المشتراة كمصدر وحيد لمياه الشرب.

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

مقارنة بمقدمي الخدمات في الضفة الغربية؛ تشكل الطاقة جزءاً كبيراً من المصاريف التشغيلية لخدمة المياه في قطاع غزة نظراً للتكلفة المرتفعة للطاقة فيها، خاصة في حال الاعتماد على مولدات الكهرباء التي تعمل بالديزل، مثل دير البلح التي تشكل تكلفة الطاقة فيها أكثر من 50% من التكلفة الإجمالية للمتر المكعب.

يجب الإشارة إلى أن المياه المشتراة لا يقصد بها فقط المياه المشتراة من دائرة مياه الضفة الغربية، فهي تشمل أيضاً المياه المشتراة من آبار خاصة. لذلك فإن مؤشر تكلفة المياه المشتراة لا يقصد به سعر البيع لدى دائرة مياه الضفة الغربية (2.6) شيكل للمتر المكعب).

ويؤثر على هذا المؤشر عوامل أخرى مثل كمية المياه غير المحاسب عليها، فمثلاً إذا كان الفاقد في المياه مرتفع فهذا يعني أن مؤشر تكلفة المياه المشتراة سيصبح أعلى بالرغم من أن سعر الشراء من الدائرة لم يتغير إلا أن مقدم الخدمة يضع مصاريف تشغيلية وإدارية بنسب أعلى من نسب المياه المباعة.

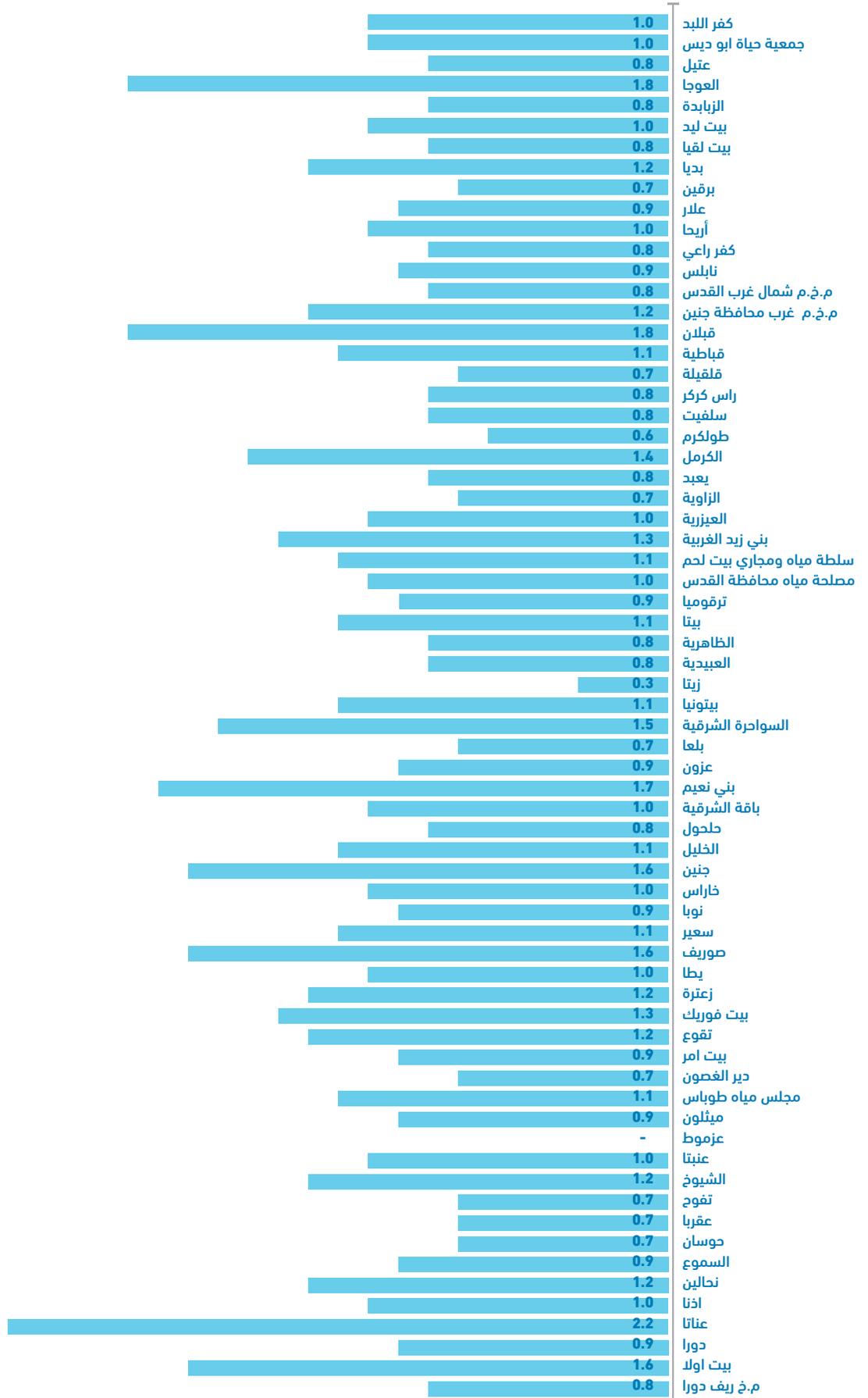
2. مؤشر نسبة العمل "الكفاءة" – خدمة المياه

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

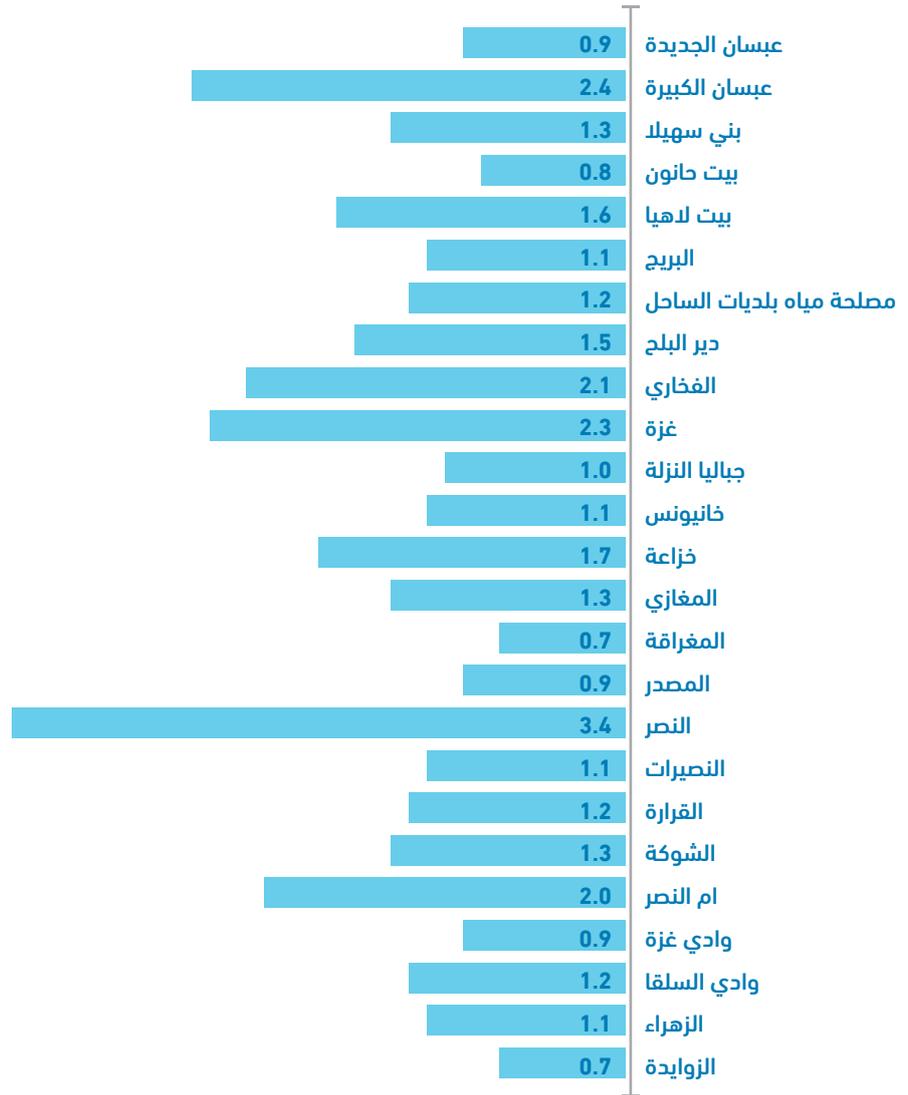
سجلت أعلى قيم في مؤشر نسبة الكفاءة في الضفة الغربية في عناتا والعوجا وترقوميا وقبلان، وهذا يعود لارتفاع كميات المياه غير المحاسب عليها وكما تم ذكره في مؤشر نسبة المياه غير المحاسب عليها، فإن هذه الكميات تشكل خسائر ملموسة لمقدم الخدمة. ويلاحظ في قطاع غزة الخسائر التشغيلية لغالبية مقدمي الخدمات وأغلاها في النصر والفخاري.



نسبة العمل "الكفاءة" - خدمة المياه | الضفة



نسبة العمل "الكفاءة" - خدمة المياه | غزة



من الأخطاء التي قد يقع بها مقدم الخدمة وتعطي نتائج خاطئة في هذا المؤشر هو عدم تقدير التكاليف المشتركة المحملة من الأقسام الأخرى في البلدية (خاصة في البلديات) بالشكل المطلوب؛ حيث أن أقسام ودوائر المياه تعمل ضمن البلدية ككل وهناك تكاليف وخدمات تقدمها أقسام البلدية إلى دوائر وأقسام المياه مثل راتب رئيس البلدية ورواتب قسم الهندسة (في البلديات التي تقع خدمة المياه ضمن قسم الهندسة).

3. مؤشر كفاءة التحصيل "الجباية" - خدمة المياه

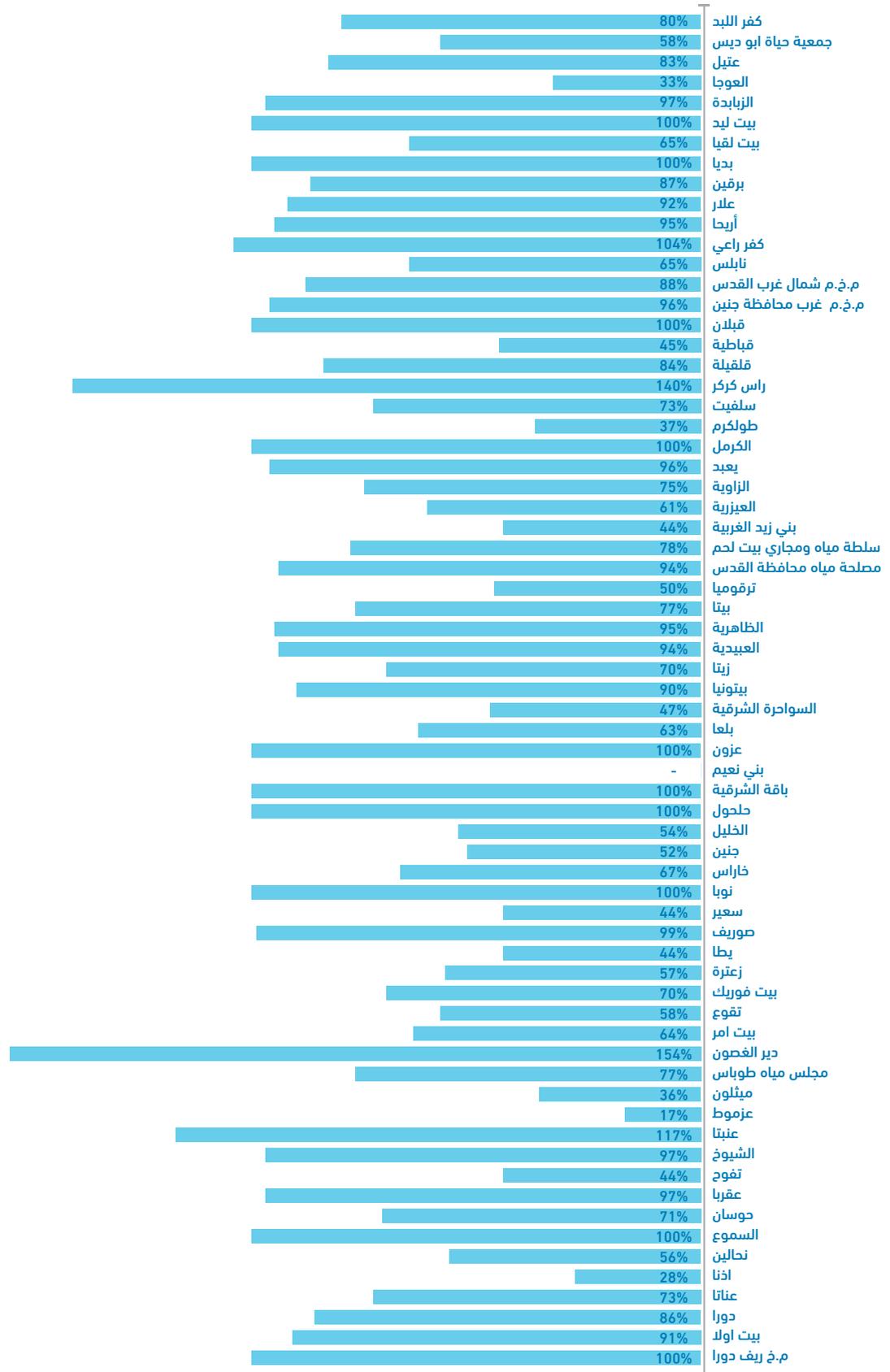
لا تزال نسب التحصيل متدنية بشكل عام وخاصة في قطاع غزة وتعكس هذه النسبة مستوى كفاءة موظفي مقدم الخدمة في أداء المهام الموكلة إليهم إضافة إلى مستوى استعداد المستهلكين للدفع. سجلت في الضفة الغربية نسب تحصيل متدنية جداً تصل إلى 17%، 28%، 33% في مجلس قروي عزموط، إذنا والعوجا على التوالي.

وفي قطاع غزة سجلت الشوكة، المغازي وغزة نسبة تحصيل متدنية تصل إلى 19%، 21%، 22% من قيمة الفاتورة الشهرية .

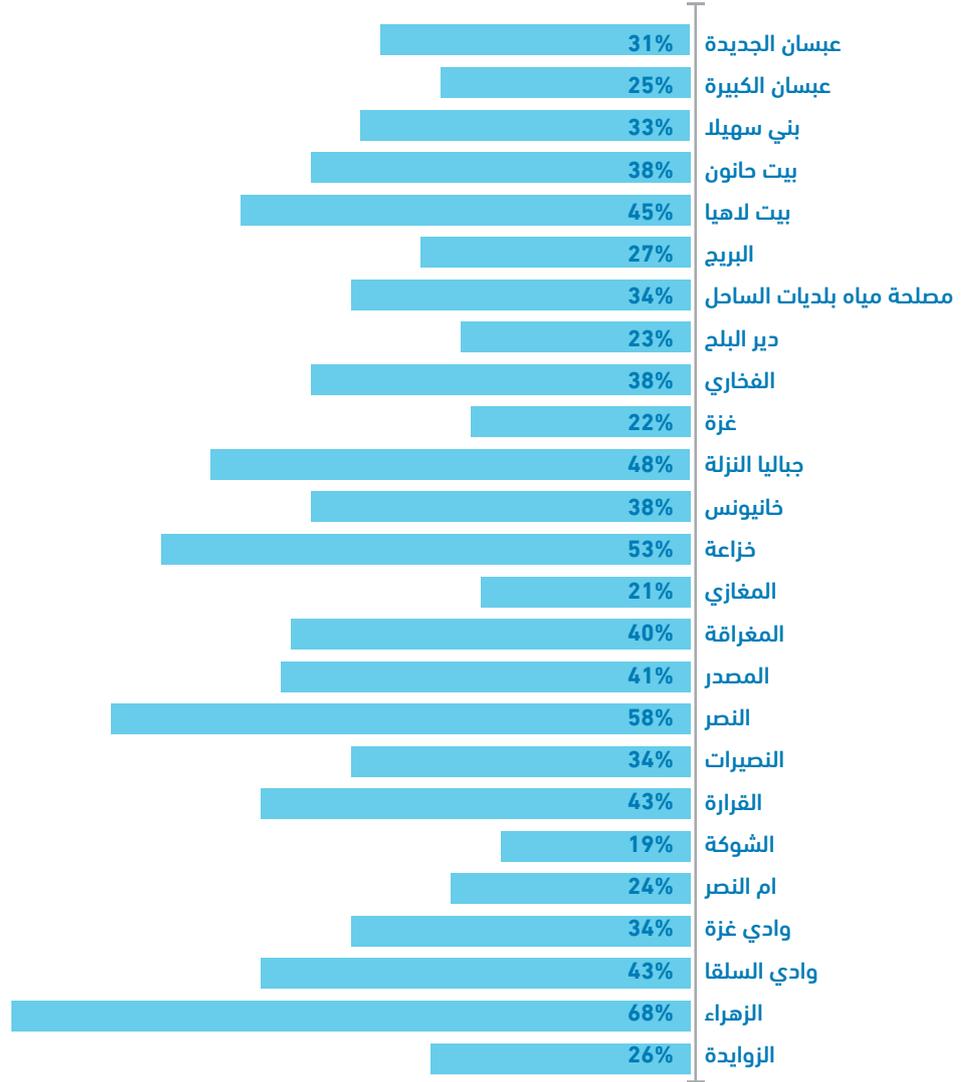
يقيس هذا المؤشر نسبة التحصيل من الفواتير الصادرة في العام الحالي ومن الأرصدة غير المسددة. ويجب أن تصل أفضل نسب التحصيل حوالي 100% حيث يتم تحصيل جميع فواتير العام الحالي بالكامل وعندما تكون الأرصدة السابقة المستحقة من السنوات الماضية صفر.

يظهر لدى بعض مقدمي الخدمات نسب أعلى من 100% والسبب قيام مقدم الخدمة بتحصيل جزء من الديون السابقة، إضافة إلى تحصيل الفاتورة الحالية. علماً بأنه لا توجد حتى الآن آلية لدى مقدمي الخدمات لفصل تحصيلات السنة الحالية عن السنوات السابقة حيث أن التحصيل يتم تسجيله بشكل تراكمي.

كفاءة التحصيل "الجباية" - مياه | الضفة



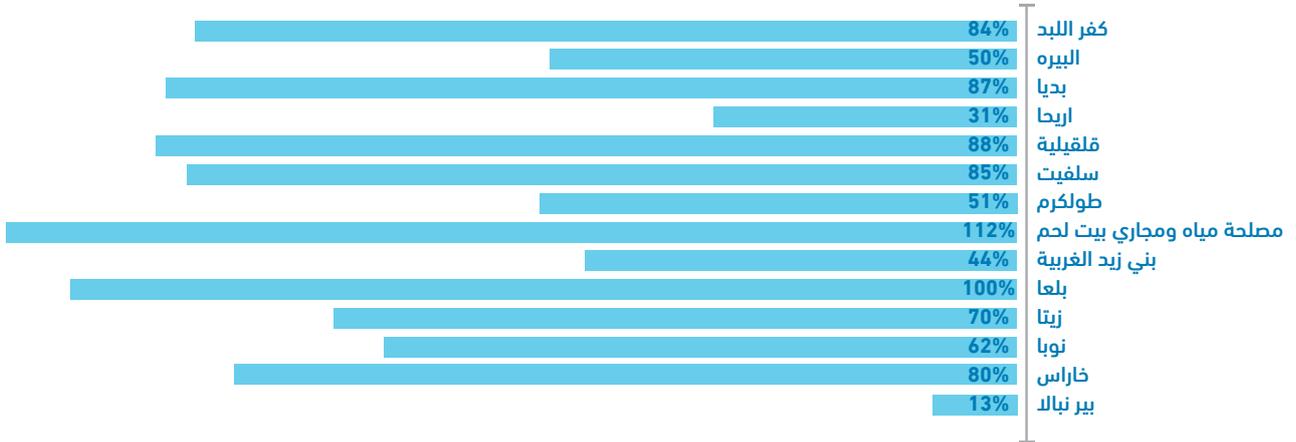
كفاءة التحصيل "الجباية" - مياه | غزة



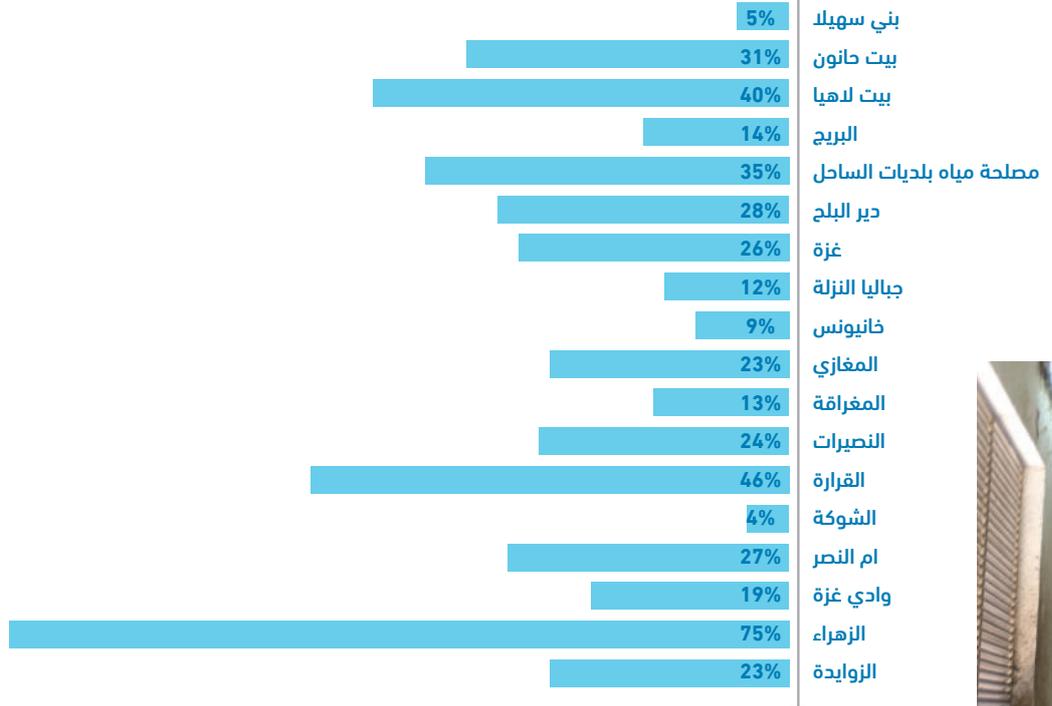
4. كفاءة التحصيل "الجباية" - خدمة الصرف الصحي

لا يصدر بعض مقدمي خدمات الصرف الصحي سواء في الضفة الغربية أو قطاع غزة فواتير منفصلة للصرف الصحي. حيث أن أثمان استهلاك المياه ورسوم الصرف الصحي تصدر على نفس الفاتورة، ويتم التحصيل لدى مقدمي الخدمة مقابل الرصيد الإجمالي للفاتورة والتي قد تحمل أيضاً بنوداً بخلاف المياه والصرف الصحي.

كفاءة التحصيل "الجباية" - صرف صحي | الضفة



كفاءة التحصيل "الجباية" - صرف صحي | غزة



ثالثاً: مؤشرات جودة المياه

يقوم المجلس بمتابعة ومراقبة مؤشرات جودة المياه من خلال ما يتوفر لدى مقدمي الخدمات من نتائج للفحوصات المخبرية ومن خلال ما توفره وزارة الصحة الفلسطينية من بيانات. علماً بأن مختبر سلطة المياه الفلسطينية يقدم أيضاً بعض النتائج خاصة لمصادر المياه.

تقوم وزارة الصحة وبشكل دوري بأخذ وفحص عينات مياه من مختلف المناطق تغطي المصادر والخطوط الناقلة والشبكات إضافة إلى نقاط محددة من منازل ومؤسسات ضمن برنامج محدد لجمع العينات علماً بأن مقدم الخدمة ليس طرفاً في هذا البرنامج. يتم إطلاع مقدم الخدمة على نتائج الفحوصات إذا ما كان هناك ما يتطلب متابعة فورية كوجود تلوث ما، عدا عن ذلك فإن مقدم الخدمة ليس على اطلاع على برنامج الفحوصات أو مواقع أخذ العينات أو عددها أو نتائجها أو أنواع الفحوصات؛ إلا إذا تقدم بطلب للحصول على ذلك.

يتبين من متابعة المجلس أن حوالي 45% من مقدمي الخدمات تتوفر لديهم بيانات موثقة حول جودة مياه الشرب لمعظم المؤشرات، وأن فقط 55% تتوفر لديهم بيانات لبعض المؤشرات. يعتبر هذا الأمر مؤشراً على عدم اكتمال التنسيق أو المتابعة من قبل مقدمي الخدمات مع الجهات التي تقوم بالفحوصات المخبرية.

مؤشرات فحص الجودة التي يتابعها المجلس تشمل:

- نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) التي تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنايب الرئيسية.
- نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية.
- نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائبية.
- نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية.
- نسبة عينات المياه (المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية) الخالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائبية.
- الفحوصات الميكروبية التي تم إجراؤها.
- نسبة عينات المياه (المأخوذة من المصدر) الخالية من تلوث النتريت.

وتبقى منظمة الصحة العالمية هي المرجع الأساسي في تحديد عدد العينات التي تؤخذ من الشبكة شهرياً، أو كيفية احتساب مدى مطابقة النتائج لتوصيات هذه المنظمة.

الملاحظ وبشكل عام أن معظم مصادر المياه الجوفية خاصة الآبار تتمتع بمواصفات مقبولة وهذا لا ينطبق على الينابيع وآبار الجمع، وقد رصدت وزارة الصحة العديد من حالات التلوث في أجزاء من شبكات التوزيع والخزانات مع ملاحظة أن هذه الخزانات كانت لمنازل مواطنين أو مؤسسات عامة والأخطر فيها أن جزءاً كبيراً منها كانت في مطاعم أو مدارس أو رياض أطفال أو أفران.

تبين من خلال هذه المتابعات للعام 2019 في محافظات الضفة الغربية ما يلي:

- أن 57% فقط من العينات التي أخذت من الشبكة تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنايب الرئيسية.
- أن 70% فقط من العينات التي أخذت من المصدر تتوافق مع معايير منظمة الصحة العالمية والمواصفات الفلسطينية فيما يتعلق بالتلوث البكتيري القولونية الكلية.
- أن 90% من العينات التي أخذت من المصدر أيضاً تتوافق مع المعايير أعلاه فيما يخص التلوث بالبكتيريا القولونية الغائبية.
- أن 90% من العينات كذلك المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية خالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية.
- وأن 89% من العينات كذلك المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية خالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائبية.
- أما فيما يتعلق بالتلوث بالنتريت فقد تبين أن 94% من العينات يتفق مع المواصفات الفلسطينية والعالمية.

أما فيما يخص محافظات قطاع غزة فقد تبين:

- أن 95% من العينات التي أُخذت من الشبكة تحتوي على الكلورين الحر المتبقي في الشبكة والأنايبب الرئيسية، وهذا انعكاس للاهتمام بهذا الموضوع من قبل السلطة الفلسطينية والجهات المانحة ذات العلاقة.
- أن 62% فقط من العينات التي أُخذت من المصدر تتوافق مع معايير منظمة الصحة العالمية والمواصفات الفلسطينية فيما يتعلق بالتلوث البكتيريا القولونية الكلية.
- أن 75% من العينات التي أُخذت من المصدر أيضا تتوافق مع المعايير أعلاه فيما يخص التلوث بالبكتيريا القولونية الغائبية.
- أن 53% من العينات كذلك المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية خالية من تلوث البكتيريا القولونية الكلية.
- أن 73% من العينات كذلك المأخوذة من الشبكة بما في ذلك خطوط المياه الرئيسية خالية من تلوث البكتيريا القولونية الغائبية.
- أما فيما يتعلق بالتلوث بالنترات فقد تبين أن 17% فقط من العينات يتفق مع المواصفات الفلسطينية والعالمية.

ملاحظات عامة وتوصيات حول مؤشرات الجودة:

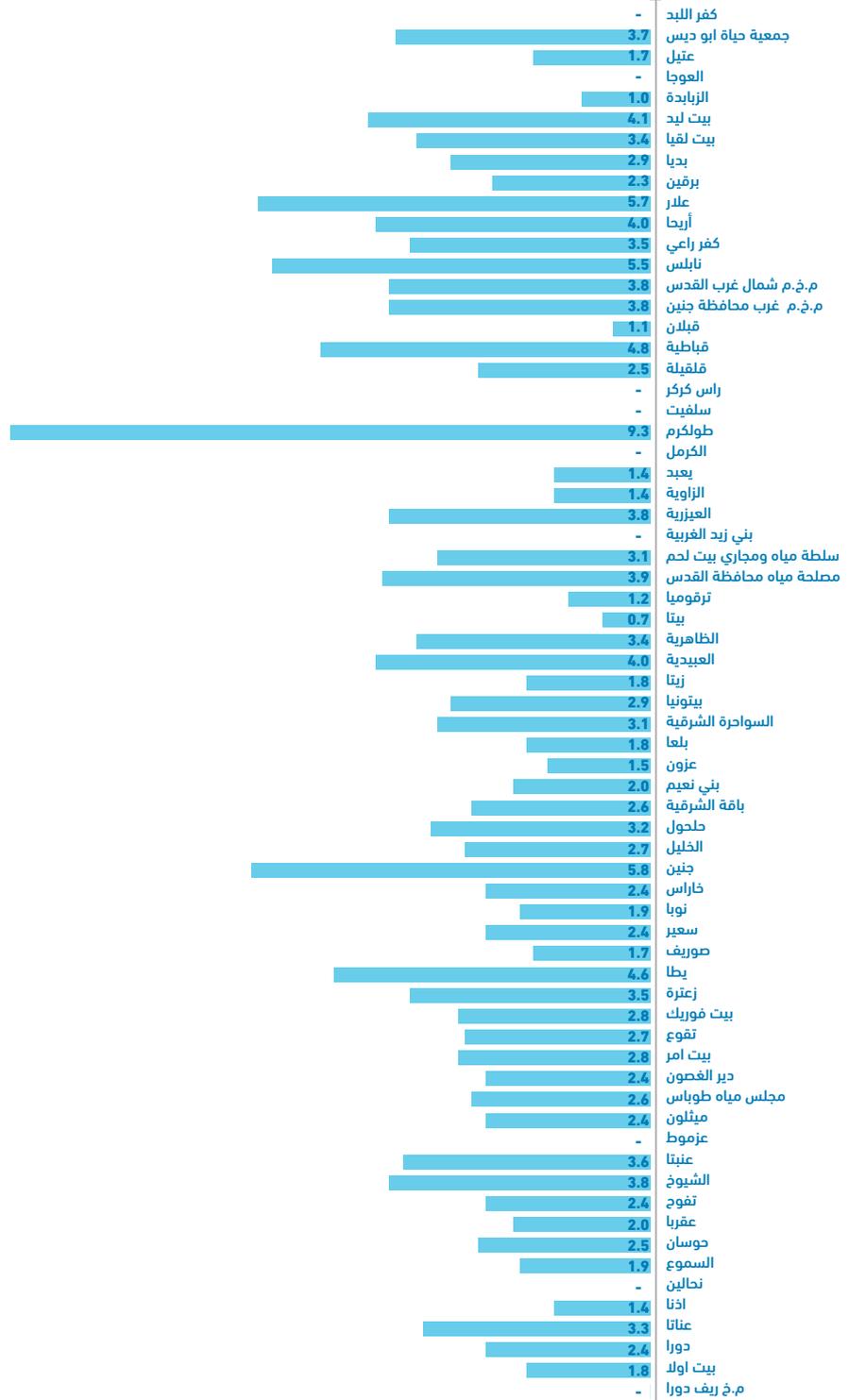
- نسبة عالية من مقدمي الخدمات في محافظات الضفة الغربية لا يقوم بإضافة مادة الكلور لمياه الشرب بشكل عام أو أن الكميات المضافة لا تتوافق مع المواصفات المحلية والعالمية.
- حيث أن هناك التزام كامل في محافظات قطاع غزة بإضافة مادة الكلور لشبكات المياه إلا أن هناك تلوث في أجزاء منها وهذا يعكس دخول ملوثات للشبكة من خلال الأعطاب في الشبكة أو الوصلات غير القانونية.
- ضرورة احتفاظ مقدمي الخدمات بصورة عن نتائج الفحوصات التي تجريها وزارة الصحة الفلسطينية أو أي جهة أخرى، مع ضرورة التوافق على برنامج الفحوصات.
- عدد من مقدمي الخدمات لا يلتزم بعدد الفحوصات الواجب القيام بها وفق توصيات منظمة الصحة العالمية والمواصفات الفلسطينية، وهذا يحتم التدخل الفوري للوقوف على هذا الأمر من حيث الإمكانيات المتاحة لمقدمي الخدمات.
- يبقى التلوث بالنترات مشكلة عامة في محافظات قطاع غزة دلالة على استمرار تردي جودة المياه في الشبكات وعدم مطابقتها للمواصفات العالمية.
- عدم استخدام آبار زراعية أو ينابيع أو ربط خطوطها بالشبكة الرئيسية قبل التحقق من جودة المياه فيها مع ضرورة التأكد من إمكانية إضافة الكلور وتحت المراقبة لأي مياه من مصدر إضافي على الشبكة.
- يهيب المجلس بمقدمي الخدمات ضرورة التأكد من الخزانات العامة وحث المواطنين على ضرورة الانتباه إلى نظافة الخزانات الخاصة وآبار الجمع.
- ضرورة الانتباه إلى جودة المياه في أماكن تجميعها وحفظها (آبار وخزانات) في المؤسسات العامة.

رابعاً: مؤشرات أخرى

1. معامل إنتاجية الموظف - خدمات المياه

يستخدم هذا المؤشر عادة لقياس كفاءة إدارة الموارد البشرية وفعالية القيام بالمهام. ويتم 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، حيث يتم حسابه بناءً على عدد الموظفين لكل 1000 اشتراك.

معامل إنتاجية الموظف 2019 | الضفة



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

معامل إنتاجية الموظف 2019 | غزة



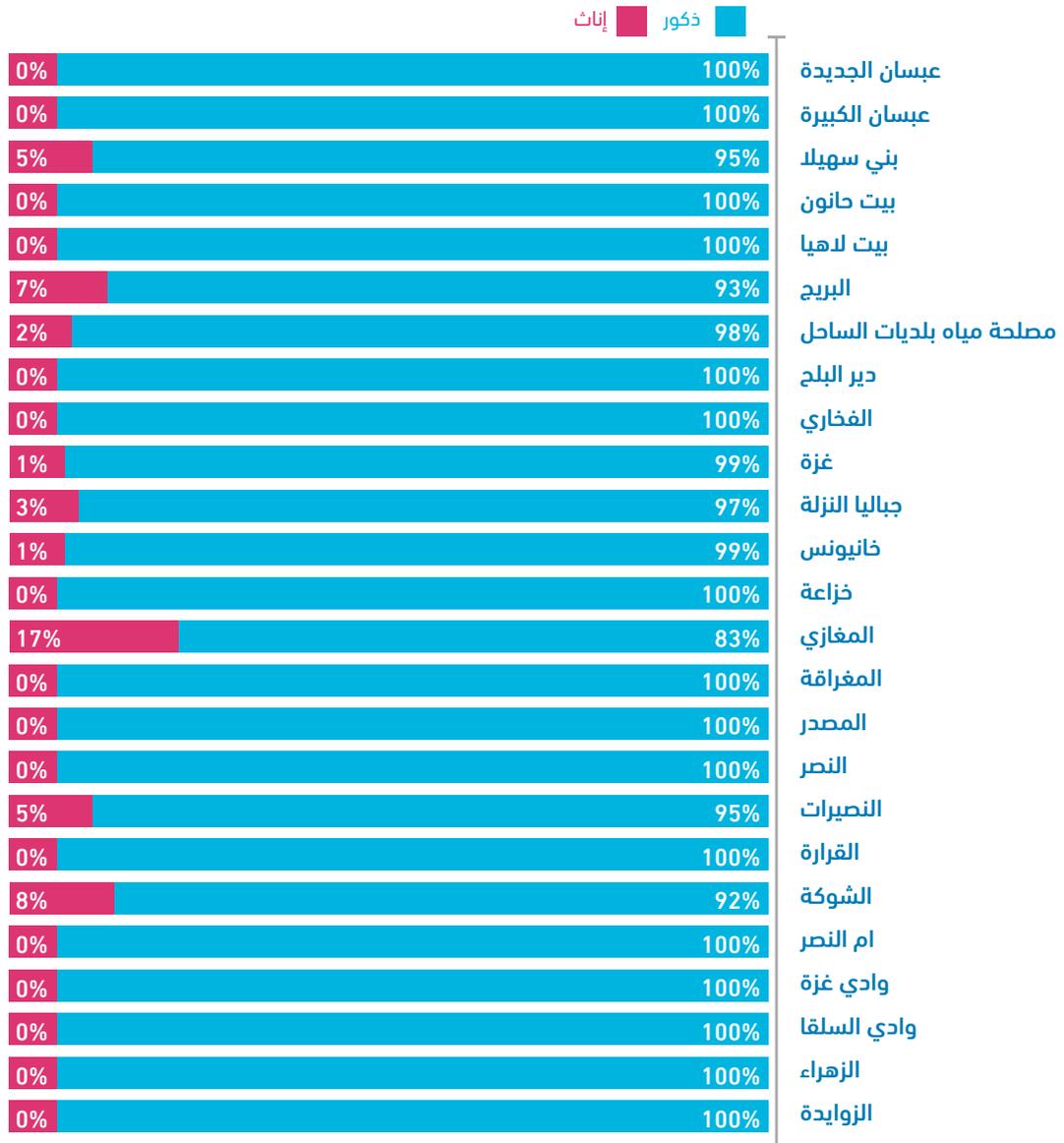
2. مشاركة العاملين حسب النوع الاجتماعي - خدمة المياه

“الموظفات الإناث كنسبة من إجمالي عدد الموظفين”

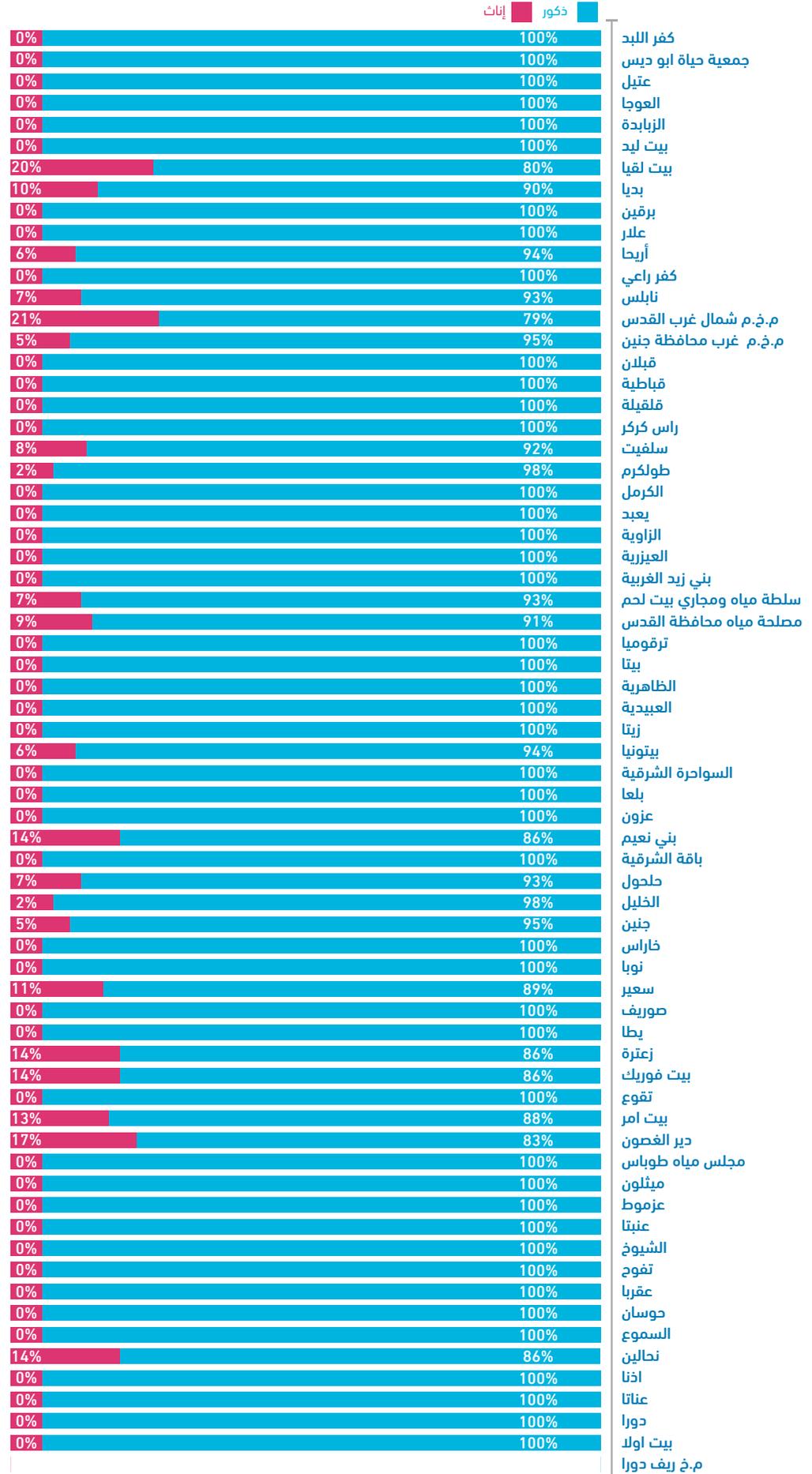
إن نسبة تمثيل الإناث في قطاع تقديم خدمة المياه والصرف الصحي لا تزال متدنية جداً في كل من الضفة الغربية وقطاع غزة.

ويعود سبب تدني نسبة الموظفات الإناث في قطاع خدمة المياه إلى أن أغلب الموظفين المفرغين بالكامل على خدمة المياه أو الصرف الصحي، هم من الجباة وعمال الصيانة وحراس ومشغلي الآبار وهي وظائف غالباً ما يشغلها الذكور. وتشغل الإناث في البلديات غالباً مواقع الاستقبال والسكرتاريا أو في الدوائر المالية لكن لا يتم حسابها في تعداد العاملين لهذا المؤشر لأن المؤشر ينظر إلى العاملين المفرغين بنسبة 100% على خدمة المياه والصرف الصحي.

نسبة تمثيل النوع الاجتماعي في خدمة المياه | غزة

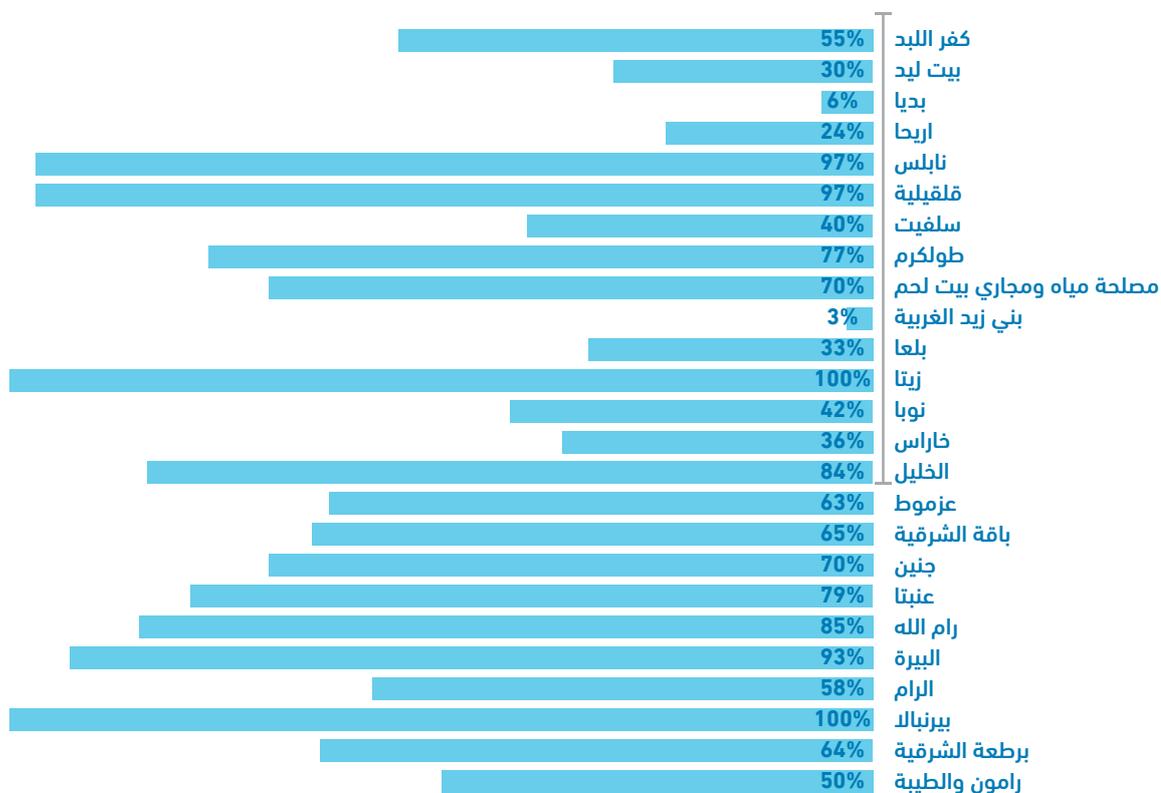


نسبة تمثيل النوع الاجتماعي في خدمة المياه | الضفة

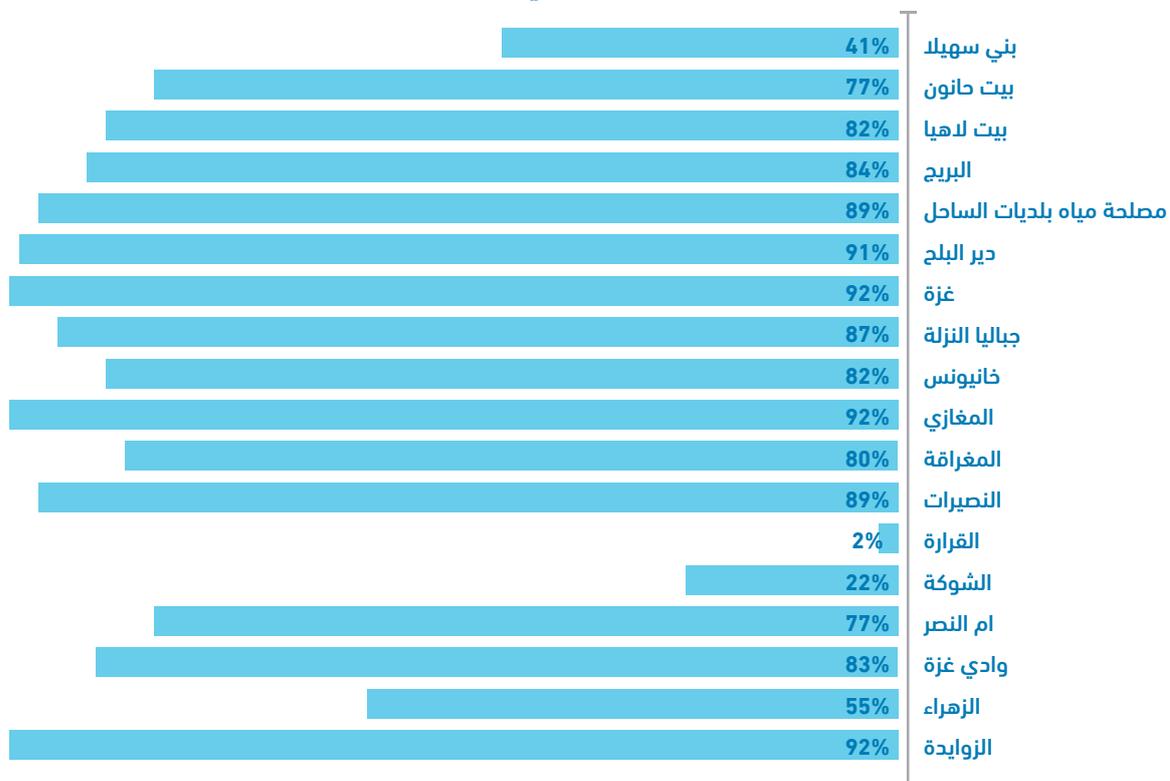


3. نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي

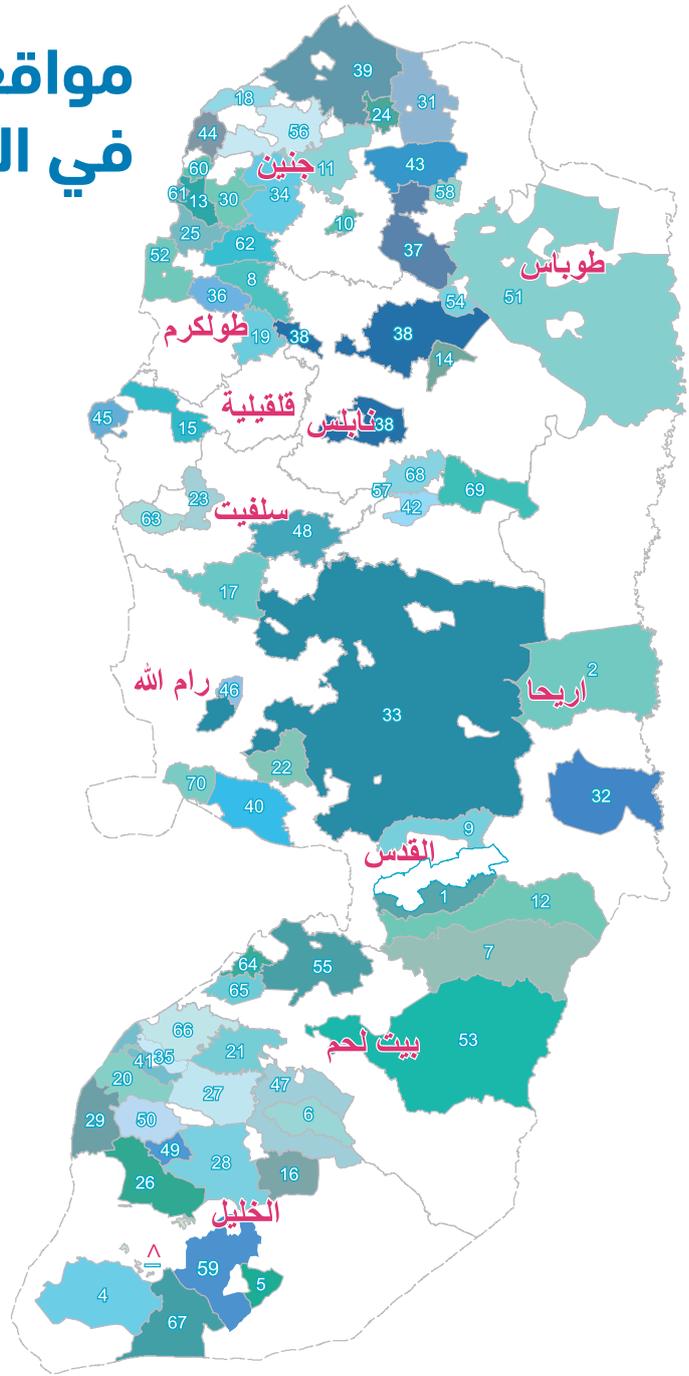
نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي | الضفة



نسبة تغطية خدمة الصرف الصحي | غزة



مواقع مزودي خدمة المياه في الضفة الغربية

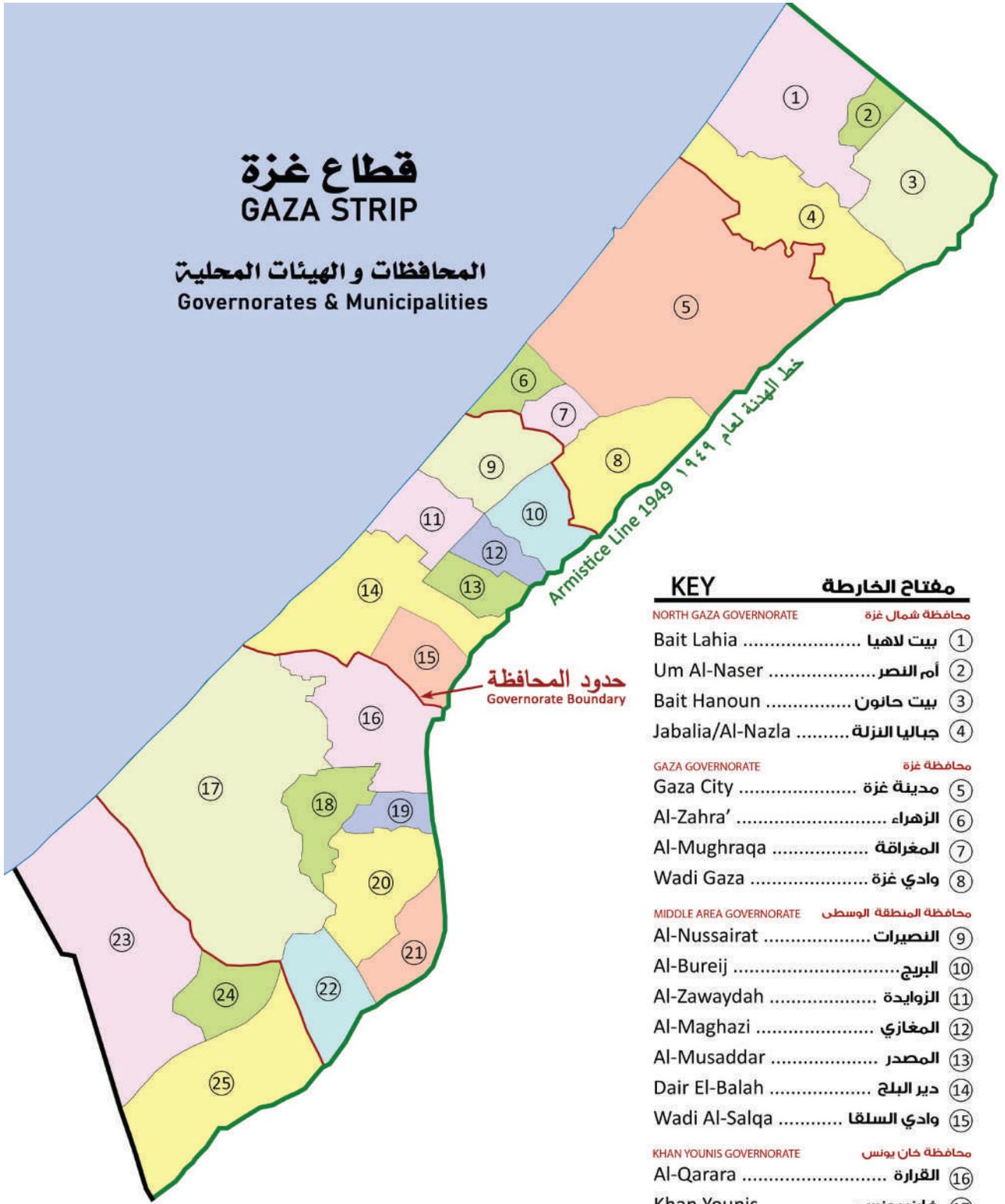


26- بلدية دورا	1 - جمعية ابو ديس
27- بلدية حلحول	2 - بلدية العوجا
28- بلدية الخليل	3 - بلدية العيزرية
29- بلدية إذنا	4 - بلدية الظاهرية
30- بلدية عرار	5 - بلدية الكرمل
31- بلدية جنين	6 - بلدية الشيوخ
32- بلدية اريحا	7 - بلدية العبيدية
33 - مصلحة مياه رام الله والقدس	8 - بلدية عنبتا
34- بلدية كفر راعي	9 - بلدية عناتا
35- بلدية خaras	10- بلدية عنزة
36- بلدية كفر اللبد	11- بلدية عرابية
37- م.خ ميثلون	12- بلدية السواخرة الشرقية
38- بلدية نابلس	13- بلدية عتيل
39- م.خ شمال غرب جنين	14- م.ق عزموط
40- م.خ شمال غرب القدس	15- بلدية عزون
41- بلدية نوبا	16- بلدية بني نعم
42- بلدية قبلان	17- بلدية بني زيد الغربية
43- بلدية قباطية	18- بلدية برطعة الشرقية
44- بلدية قفين	19- بلدية بيت ليد
45- بلدية قلقيلية	20- بلدية بيت اولا
46- م.ق راس كركر	21- بلدية بيت أمر
47- بلدية سعير	22- بلدية بيتونيا
48- بلدية سلفيت	23- بلدية بديا
49- بلدية نفوح	24- بلدية برقين
50- بلدية ترقوميا	25- بلدية دير الغصون

68 - بلدية بيتا	60 - بلدية باقة الشرقية	51- م.خ طوباس
69 - بلدية عقربا	61 - بلدية زيتا	52- بلدية طولكرم
70 - بلدية بيت لقسيا	62 - بلدية بلعا	53- بلدية تفوح
المحافظات	63 - بلدية الزاوية	54- م.ق وادي الفارعة
ريف دورا	64 - بلدية حوسان	55 - سلطة مياه ومجاري بيت لحم
(أبو العرقان، أبو العسجا، أبو الغزلان، افقيس)	65 - بلدية نحالين	56- بلدية يعبد
(هدب الغلقا، هدب الفوار، عيون ابو السيف)	66 - بلدية صوريف	57- بلدية زعترة
(خرية سلامة، مثلث الخرسا، وصلة ابو احمد)	67 - بلدية السموع	58- بلدية الزبادة
		59- بلدية يطا

قطاع غزة GAZA STRIP

المحافظات والهيئات المحلية
Governorates & Municipalities



KEY

مفتاح الخارطة

NORTH GAZA GOVERNORATE	محافظة شمال غزة
Bait Lahia	بيت لاهيا ①
Um Al-Naser	أم النصر ②
Bait Hanoun	بيت حانون ③
Jabalia/Al-Nazla	جباليا النزلة ④
GAZA GOVERNORATE	محافظة غزة
Gaza City	مدينة غزة ⑤
Al-Zahra'	الزهراء ⑥
Al-Mughraqa	المغراقة ⑦
Wadi Gaza	وادي غزة ⑧
MIDDLE AREA GOVERNORATE	محافظة المنطقة الوسطى
Al-Nussairat	النصيرات ⑨
Al-Bureij	البريج ⑩
Al-Zawaydah	الزوايدة ⑪
Al-Maghazi	المغازي ⑫
Al-Musaddar	المصدر ⑬
Dair El-Balah	دير البلح ⑭
Wadi Al-Salqa	وادي السلقا ⑮
KHAN YOUNIS GOVERNORATE	محافظة خان يونس
Al-Qarara	القرارة ⑯
Khan Younis	خان يونس ⑰
Bani Suhaila	بني سهيلا ⑱
Abasan Al-Kabeera	عبسان الكبيرة ⑲
Abasan Al-Jadeeda	عبسان الجديدة ⑳
Khuza'a	خزاعة ㉑
Al-Fukhari	الفخاري ㉒

RAFAH GOVERNORATE

محافظة رفح

Rafah	رفح ㉓
Al-Naser	النصر ㉔
Al-Shouka	الشوكة ㉕

التوصيات العامة

من جملة الإشكاليات التي تواجه تقديم واستدامة خدمات المياه في فلسطين؛ يمكن تحديد عدد منها لبناء خطة عمل للسير قدما بهذه الخدمات عمادها رغبة مقدمي الخدمات بتحسين جودة هذه الخدمات.

ومن خلال ما ورد في التقرير نجد ما يلي:

- تبقى إمكانية العديد من مقدمي الخدمات في زيادة حصة الفرد من المياه محدودة بسبب السيطرة الإسرائيلية على المصادر ولكن تبقى فسحة تقليل الفاقد كأحد الحلول الآتية عند العديد من مقدمي الخدمات.
- هذه الفسحة ممكن أن تكون ممكنة اذا ما قام مقدم الخدمة بالرقابة على خطوط الشبكة لضمان عدم وجود وصلات غير قانونية ولحصر الكسور والأعطاب في الشبكة مع ضرورة إجراء قراءات العدادات ومناقلة الأرقام بالشكل الدقيق مع ضمان حسن عمل العدادات.
- إن التفاوت في أسعار المياه قد لا يمكن التغلب عليه طاليا لأسباب موضوعية تتعلق بالمصدر وطبيعة المنطقة الطبوغرافية ولكن يبقى عاملان هامان تم التعرض لهما خلال التقرير والمتعلقان بحصة الطاقة وتكلفة الموظفين في احتساب تكلفة المتر المكعب الواحد من المياه. هذان العاملان يمكن لكافة مقدمي الخدمات مراجعتهما والتحقق من منطوقية التكلفة المناطة بهما واتخاذ الإجراء المناسب وفق ذلك.
- حيث أن وزارة الصحة الفلسطينية تقوم بأخذ عينات المياه من المصادر والشبكات إلا أن العديد من مقدمي الخدمات ليسوا طرفا في هذا الأمر. والمفروض أن يشارك مقدم الخدمة بتحديد أماكن أخذ العينات وعددها للتلائم مع المواصفات وأن يتسلم نسخة من نتائج الفحوصات بغض النظر عن فحواها.
- ما زال بعض مقدمي الخدمات بعيدين عن الالتزام بمبادئ حوكمة تقديم الخدمات كإصدار فواتير أو نشر المعلومات والبيانات أو إجراء الخصم التشجيعي بدون توثيق أو مرجعية أو غيرها. وهذا الأمر بحاجة إلى معالجة فورية.
- إن مقدرة بعض مقدمي الخدمات الفنية والمالية قد تحول دون مقدرتهم على الاستدامة خاصة، فيما تشكل فاتورة المياه مصدر الدخل الأساسي للمؤسسة، الأمر الذي يحول دون إمكانية التوسع أو التطوير وهنا لا بد من المباشرة بفصل الحسابات وتحديد أوجه الصرف من هذه الفاتورة وحصرها في خدمات المياه والصرف الصحي ومن ثم التوجه وبشكل جدي نحو إقامة مجالس أو مصالح المياه المشتركة.
- هناك ضعف عام لدى العديد من مقدمي الخدمات في العديد من جوانب فنية محددة خاصة وأنا نلاحظ غياب عدد من ذوي الخبرة والمعرفة في تقديم الخدمات بسبب التقاعد أو غيره. لا بد من وضع برنامج متكامل لاستدامة نقل المعرفة والخبرة لأكبر عدد ممكن من العاملين لضمان حسن تقديم الخدمات.
- من خلال مراقبة عمل أنظمة الصرف الصحي تبين أن المحطات الصغيرة والتي تم إقامة العديد منها في أرجاء الوطن؛ إما متوقفة عن العمل أو أن كفاءة المعالجة فيها متدنية بشكل كبير. معالجة هذا الأمر تنسجم مع التوصية بالتوجه لمجالس خدمات مشتركة أو مصالح مياه إقليمية لأن ذلك قد يؤدي إلى إقامة محطات معالجة لمياه الصرف الصحي قابلة للاستدامة.
- ما زال هناك قصور في توثيق الشكاوى عند معظم مقدمي الخدمات؛ الأمر الذي حال دون إدراج هذا البند في هذا التقرير. لا بد من اتخاذ الإجراء اللازم بالمباشرة بتوثيق كافة الشكاوى وآلية الحل التي اتخذت في كل منها.
- ما زال بعض مقدمي الخدمات بعيدا كل البعد عن فصل الاشتراكات الأمر الذي يصعب تحديد نسب الاستخدام لكميات المياه المتاحة في القطاعات المختلفة وبالتالي حسن التخطيط لأوجه الاستخدام المختلفة.
- حيث أن مصادر التلوث في العديد من المواقع بزيادة مضطربة سواء كانت من استخدام زراعي أو النفايات الصلبة أو السائلة أو التلوث الصناعي، وأن مظاهر ذلك وتبعاته تبدو جلية في عدد من الآبار والعديد من الينابيع، فإن التوجه لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية مصادر المياه أصبح ضرورة ملحة.

قيم مؤشرات تستدعي تدخل سريع:

- ضرورة العمل على خفض نسب المياه غير المحاسب عليها.
- يلخص الجدول التالي مقدمي الخدمة الذين هم بحاجة إلى أخذ إجراءات سريعة لخفض نسب المياه غير المحاسب عليها والتي تجاوزت 40%.

في قطاع غزة	في الضفة الغربية	
المغراقة 58%	جنين 55%	عناتا 62%
دير البلح 56%	السواحة الشرقية 51%	بلعا 54%
بيت لاهيا 55%	عنبتا 49%	خاراس 50%
بيت ثانون 54%	بيت أمر 45%	تقوع 45%
المغازي 49%	سعير 43%	طولكرم 43%
المصدر 44%	ميتلون 41%	العيزرية 42%
غزة 42%	سلطة مياه ومجاري بيت لحم 41%	
البرج 42%		
النصيرات 40%		

- يجب العمل على رفع نسبة تحصيل فواتير المياه ليتم الوصول إلى نسبة جباية 100%.
- هذه الديون هي مال عام لا يجب التهاون في تحصيلها، كذلك يجب على مقدم الخدمة الاهتمام بهذا الجانب لتوفير مصادر تمويل تسهم في تغطية التكاليف.
- مقدمو الخدمات المشار إليهم في الجدول أدناه تقل لديهم نسبة تحصيل فواتير المياه عن 50%:

في قطاع غزة		في الضفة الغربية
المغازي 21%	الشوكة 19%	عزموط 17%
دير البلح 23%	غزة 22%	إذنا 28%
عبسان الكبيرة 25%	أم النصر 24%	العوجا 33%
البريج 27%	الزوايدة 26%	ميثلون 36%
بني سهيلا 33%	عبسان الجديدة 31%	طولكرم 37%
مصلحة مياه بلديات الساحل 34%	النصيرات 34%	تفوح 44%
الفخاري 38%	وادي غزة 34%	يطا 44%
بيت حانون 38%	خانيونس 38%	سعير 44%
المصدر 41%	المغراة 40%	بني زيد الغربية 44%
القرارة 43%	وادي السلقا 43%	قباطية 45%
جباليا النزلة 48%	بيت لاهيا 45%	السواصرة الشرقية 47%

- مراجعة المصاريف التشغيلية والتعرفة لمقدمي الخدمات الذين سجلوا نسبة عمل (كفاءة) مرتفعة جدا أو متدنية جدا: يجب التأكيد من أن كل المصاريف التشغيلية مبررة ولا يمكن تخفيضها أكثر مما هي عليه دون اللجوء إلى التأثير على مستوى الخدمة. كما أن على مقدم الخدمة أن يتأكد بأن تكاليف المياه لا يدخل ضمنها تكاليف لمراكز أخرى غير التكاليف التشغيلية لخدمة المياه. بعد ذلك على مقدم الخدمة مراجعة التعرفة المطبقة، إذ يعبر أحيانا عن نسبة الكفاءة بأنها (كفاءة التعرفة) لأنها تؤثر مباشرة على الاستدامة المالية لمقدم الخدمة.

في قطاع غزة	في الضفة الغربية
النصر 3.4	عناتا 2.2
عبسان الكبيرة 2.4	العوجا 1.8
غزة 2.3	قبلان 1.8
الفخاري 2.1	ترقوميا 1.8
أم النصر 2.0	بني نعيم 1.7
فزاعة 1.7	جنين 1.6
بيت لاهيا 1.6	صوريف 1.6
	بيت أولا 1.6
	طولكرم 0.6
	زيتا 0.3



برج خلف، شارع الروضة
Khalaf Building, Al-Rawda St.
البيرة، فلسطين
+970 2 240 1294
+970 2 240 1295
info@wsrc.ps

 wsrc.ps    [wsrcps](https://www.youtube.com/wsrcps)